

مطبوعات
مكتبة الملك فهد الوطنية
السلسلة الثانية
(٦١)

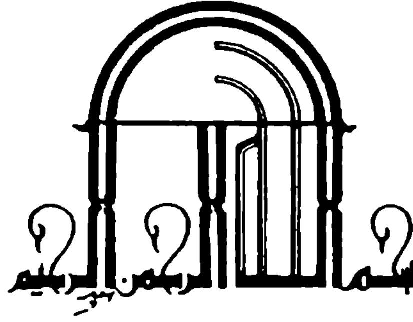
قياس أداء المكتبة

المبادئ والأساليب

تأليف
بيتر بروفي

ترجمة
أ.د. سليمان بن صالح العقلا

الرياض
١٤٢٩هـ / ٢٠٠٨م



قياس أداء المكتبة:

المبادئ والأساليب

مطبوعات
مكتبة الملك فهد الوطنية
السلسلة الثانية
(٦١)

تعنى هذه السلسلة بنشر الدراسات والبحوث
في إطار علم المكتبات والمعلومات عامةً

قياس أداء المكتبة: المبادئ والأساليب

تأليف

بيتر بروفي

ترجمة

الأستاذ الدكتور/ سليمان بن صالح العقلا

قسم علوم المكتبات والمعلومات

كلية الآداب -جامعة الملك سعود

مكتبة الملك فهد الوطنية

الرياض ١٤٢٩هـ - ٢٠٠٨م

ح مكتبة الملك فهد الوطنية ، ١٤٢٩هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

بروفي ، بيتر

قياس أداء المكتبة : المبادئ والاساليب. / بيتر بروفي ؛ ترجمة سليمان بن صالح العقلا. - الرياض ، ١٤٢٩هـ

٤٦٠ ص ؛ ١٧×٢٤سم. (الثانية ؛ ٦١)

ردمك: ٢-٣٢٥-٠٠-٩٩٦٠-٩٧٨

١. المكتبات - تقييم الاداء ، أ. العقلا ، سليمان بن صالح (مترجم)

ب. العنوان ج. السلسلة

ديوي ٠٢٥,١ ١٤٢٩/٦٣٧٣

رقم الإيداع: ١٤٢٩/٦٣٧٣

ردمك: ٢-٣٢٥-٠٠-٩٦٠-٩٧٨

ص ب : ٧٥٧٢

الرياض : ١١٤٧٢ المملكة العربية السعودية

هاتف : ٤٦٢٤٨٨٨

فاكس : ٤٦٤٥٣٤١

إهداء من المترجم

أهدي هذا العمل إلى زوجتي الوفية هدى

وإلى أولادي يزيد ونورة وسارة وفهد وكذلك إلى الابنة

أشواق بنت عبد العزيز الجريسي

المحتويات

الملاحق

قائمة الأشكال

قائمة الجداول

شكر وتقدير

يتقدم المترجم بعظيم الامتنان وخالص الشكر والتقدير إلى كل من ساهم – سواء بطريق مباشر أو غير مباشر - في طباعة الكتاب ومراجعته وتحريره. كما يشكر المترجم مكتبة الملك فهد الوطنية والقائمين عليها على إتاحة الفرصة لنشر هذا الكتاب ضمن منشورات المكتبة المحكمة، والشكر موصول للزملاء الذين قاموا بمراجعة الكتاب وتحكيمه، حيث كان لملاحظاتهم -القيّمة - فضل في تلافي بعض الأخطاء غير المقصودة، فللجميع خالص الشكر والتقدير.

المترجم

مقدمة المترجم

يعبر مصطلح قياس الأداء Performance Measurment أو تقييم الأداء Performance Evaluation في المكتبات عن المقاييس أو المعايير التي يمكن بها تقييم خدمات المكتبة وبرامجها. وتُعد معايير قياس الأداء في المكتبات في الوقت الراهن من الأهداف الأساسية لأي مكتبة لقياس معدل الأداء والتطوير وتنظيم العمل وتحديد جوانب القوة والضعف المتعلقة بوظائف المكتبة وأنشطتها.

وقد اهتمت المكتبات في الدول المتقدمة بموضوع قياس الأداء منذ الأربعينات من القرن العشرين، واتخذت بهذا الشأن خطوات مهمة في البحث النظري والتطبيق الميداني. لكن موضوع قياس الأداء في غالبية مكتباتنا على مستوى الوطن العربي لا يزال لم يحظ بالاهتمام الجاد والتطبيق الميداني، حيث إنه لا يوجد دراسات علمية عربية في هذا الشأن إلا نادرًا، كما أنه لم يتم تطبيق معايير قياس الأداء بشكل فعال في الكثير من مكتباتنا العربية. وبالإضافة إلى ذلك فلا يوجد اهتمام موجه نحو التأثيرات التي تحدثها المكتبة في الأفراد الذين تُقدم لهم الخدمة.

من هذا المنطلق جاء حرص المترجم على ترجمة أحد الأعمال المهمة والحديثة في هذا الموضوع وهو هذا العمل المعنون بـ "قياس أداء المكتبة: المبادئ والأساليب" Measuring Library Performance: Principles and Techniques الذي صدر في عام (٢٠٠٧) عن دار Facet Publishing البريطانية، وقام بتأليفه أحد خبراء المكتبات المشهورين هو: بيتر بروفي Peter Brophy.

ويهدف هذا العمل إلى مناقشة وإلقاء الضوء على الكثير من القضايا الحالية والمبادرات التي تتعلق بموضوع قياس الأداء في المكتبة، بالإضافة إلى التنبيه إلى مجالات تكون فيها الحاجة ماسة إلى تطورات وخبرات أكثر، والمساعدة في الكشف عما إذا كانت خدمات المكتبة تُقدم بشكل جيد وتحدد مكان حاجة العمل ومراقبة ما تم إنجازه. وكما ذكر المؤلف فهذا العمل موجه على وجه الخصوص إلى المتدربين في شؤون المكتبات والقائمين على البحوث في مجال المكتبات والمعلومات بالإضافة إلى الطلاب الذين يدرسون في برامج علوم المكتبات والمعلومات.

إن هذا الكتاب الذي يقدمه المترجم للقارئ العربي -بعد ترجمته إلى اللغة العربية - يدعم الدراسات العلمية ومشروعات التطبيقات المهمة لمساعدة المكتبات على التعامل مع قضية معايير قياس الأداء بجدية تامة، كذلك يُعد هذا الكتاب مرجعاً يُظهر الخطوات التي تقوم بها المكتبة للتأكد من رضا المستفيد عن خدماتها.

وقد بذل المترجم جهده في ترجمة هذا العمل إلى اللغة العربية مع حرصه التام كي يأتي التعريب متطابقًا ومنسجمًا مع النص الأصلي ومتقيدًا بقواعد الترجمة العلمية، والحرص ما أمكن على استخدام المصطلحات الفنية الشائعة باللغة العربية وما يقابلها باللغة الإنجليزية. واستكمالاً للفائدة فقد أورد المترجم -عندما يرى حاجة إلى ذلك - بعد بعض العناوين العربية ما يقابلها بالنص الأصلي الإنجليزي الوارد في الكتاب. وقد تم تذييل الكتاب بثبت لأبرز المختصرات والمصطلحات العلمية التي وردت في الكتاب بالنص الإنجليزي وكتب المترجم ما يقابلها باللغة العربية بعد الرجوع إلى المصادر العلمية المتخصصة وذلك لإتمام الفائدة وإعانة القارئ للوقوف على المعنى

المقصود بأسرع وقت ممكن. كما قام المترجم بإعداد كشاف لأبرز الموضوعات الرئيسة في الكتاب وما يرتبط بها من موضوعات أخرى تسهيلاً للقارئ/القارئة على الاسترجاع السريع.

أخيرًا وليس آخرًا يأمل المترجم أن يكون قد وُفق في تقديم هذا الكتاب للقراء/للقارئات من الناطقين بلغتنا العربية خير تقديم، وأن تُتاح لهم الفرصة لقراءة الكتاب والاستمتاع به، وأن يحظى هذا الجهد المتواضع بالقبول والرضا.

والله ولي التوفيق،،

أ. د. سليمان بن صالح العقلا

مقدمة المؤلف

هناك قراران متعارضان فيما يتعلق بقياس الأداء هما: إذا لم نتمكن من قياس الأداء فلن نتمكن من تنظيمه، وإن ما تم قياسه يمكن تنظيمه.

هذا الكتاب هو محاولة للتوجيه نحو سلسلة من الأحاديث تضم هذين القرارين المتعارضين، وهما وجهتا نظر تحملان شيئًا من عدم الجدية. ويُعد قياس الأداء أمراً حيوياً بالنسبة لتنظيم العمل، ومن المحال صنع قرارات جيدة لتوجيه التطورات في المستقبل أو حتى لمراقبة آثار القرارات التي تم اتخاذها في الماضي دون توافر معلومات واضحة وموثوقة حول ما يجري ضمن مؤسسة من المؤسسات وتفاعلاتها مع زبائنها ومع أولئك الذين يمدون يد المساعدة إليها.

كما أن هناك خطراً على الدوام في أن الاهتمام التنظيمي يركز على البيانات المتوافرة أكثر مما يركز على صورة كل الأنشطة بما فيها تلك التي يصعب قياسها بسبب طبيعتها، وتكمن نتيجة هذا في أن النشاطات غير الصحيحة تكون لها الصدارة وتكون هناك افتراضات خاطئة حول الأداء. ولهذا فإن الخطر في الحالتين كلتيهما يكمن في تدبير الأمور دون القيام بقياس الأداء والتنظيم بشكل شبه تفاؤلي بالتركيز على المعلومات المتوافرة عادة - وهذا ما ينبغي العمل على تجنبه.

لقد كانت المكتبات تعمل على قياس أدائها منذ زمن طويل، ومع ذلك فقد كان المقياس الأساس هو حجم وجودة مجموعاتها كالكتب. غير أن الاهتمام توجه في السنوات القليلة الماضية نحو التأثيرات التي تحدثها المكتبة في الأشخاص الذين من المتوقع قيام المكتبة بخدمتهم. وتبقى المقاييس التي

تتعلق بالمجموعات وتهيئة الاتصال بالمصادر المحلية والبعيدة أكثر أهمية. لكن يبدو هذه الأيام أن عدم التركيز على المستفيد يؤدي إلى خسران رؤية الهدف الذي تتواجد المكتبات من أجله. ولهذا السبب، فإن هذا الكتاب قد صُمم بحيث يؤكد أولاً على المستفيد من ناحية رضاه والتأثير عليه ثم بعدئذٍ على الخطوات التي تقوم بها المكتبة. ونأمل أن نلفت الانتباه إلى الأولوية التي ينبغي أن تُعطى لهذه القضايا.

قياس الأداء ليس إلا أداة فحسب، وقد تم إعداد أساليبه وطرقه لمساعدة الإداريين في اكتشاف ما إذا كانت الخدمات تقدم بشكل جيد، ولمعرفة أين تكون هناك حاجة للعمل ولمراقبة ما تم إنجازه. كذلك يمكن استخدام هذا القياس لدعم التأييد للمكتبات. ومهما كان القصد فينبغي أن يتم قياس الأداء ضمن إطار عمل أوسع في التخطيط فتكون المهمة الكبرى على عاتق المكتبة ويوضح فيه اتجاه السياسة المتبعة في المكتبات.

ويهدف هذا الكتاب إلى تلخيص موضوع قياس الأداء في المكتبات الذي أصبح اليوم واسعاً جداً، كما يهدف إلى إلقاء الضوء على القضايا الحالية والمبادرات والتنبيه إلى مجالات تكون فيها الحاجة ماسة إلى تطورات وخبرة أكثر. ونأمل أن يكون الكتاب مهماً بالنسبة للمتدربين على شؤون المكتبات ولأولئك القائمين ببحوث في هذا المجال والطلاب الذين يدرسون المكتبات والمعلومات.

وقد كان كثير من أعضاء الفريق الأول ضمن الباحثين الأكثر تأثيراً وأولئك الذين قاموا بتطوير في تنظيم أساليب قياس الأداء للمكتبة. ويمثل الفريق الثاني المستقبل ولا شك أن أولئك المنتمين إلى هذا الفريق يحضرون لما يمكن أن يساهموا به مستقبلاً.

وأود التعبير عن شكري وامتناني للزملاء الكثيرين الذين ساعدوا على تفهمي لهذا الموضوع، كما آمل أن يُسهم الكتاب في إيضاح بعض الغموض بطريقة مناسبة على أن تبقى المسؤولية عن أي خطأ لي وحدي. وأدافع عن نفسي بمثل ما كتبه فرانسيس باكون Francis Bacon: "تأتي الحقيقة من الخطأ بشكل أسرع مما تأتي من التشويش".

ملحوظة حول المصطلحات المستخدمة

في هذا الكتاب قمنا باستخدام المصطلحات التالية:

- **قياس الأداء** Performance measurement، استخدم هذا المصطلح ليشمل عبارتين هما: تقدير الأداء Performance assessment وتقييم الأداء Performance evaluation. ومن المعروف أن قياس الأداء يكون في كثير من الأحيان غير واضح المعالم (غير دقيق)، وخاصةً عندما تستخدم أساليب كيفية في استكشاف نواحي إنسانية في استخدام المكتبة. ويفضل بعض المؤلفين الحديث عن مؤشرات الأداء للتأكيد على أن ما تم قياسه يتطلب دوماً شرحاً وتفسيراً.

- **المستفيدون**: يتسع من وقت لآخر الجدال حول أنسب المصطلحات لوصف أولئك الذين يستخدمون الخدمات التي تقدمها المكتبة. هناك مؤيدون لكلمة الزبون Customer (وتفيد في التأكيد على الحاجة إلى خدمة الزبون وفقاً للطرق المتبعة في كثير من مجالات الخدمة)، وهناك كلمة عميل Client (التي تقترح علاقة مع مستشار متخصص كالذي يقدم من قبل محامٍ مثلاً أو محاسب)، وهناك كلمة رائد Patron التي كانت مفضلة في

وقت من الأوقات لدى مصممي نظم المكتبة ولازالت تستخدم بشكل واسع في الولايات المتحدة الأمريكية، وهناك كلمة قارئ Reader (التي تبدو اليوم موضة قديمة، فهل أولئك الذين يرعون المكتبات لم يعودوا يقرؤون (كما كانوا يفعلون في الماضي؟)، كما أن هناك كلمات كثيرة محتملة الاستعمال.

بل إن بعض أولئك المنشغلين في التطورات الإلكترونية للمكتبات يقترح عليهم البعض استخدام التعبير المستهلك الرقمي Digital Consumer، وتبقى كلمة مستفيد User هي الكلمة التقليدية ونحن نستعيد استعمالها في كتابنا هذا.

بيتر بروفي

الفصل الأول

التمهيد

التمهيد :

"إن المعيار الأخير في تقدير كفاءة أية خدمة من الخدمات هو قدرة هذه الخدمة على مواجهة احتياجات المستفيد ؛ لأنه هو المقصود بالخدمة. وينبغي أن نحكم على قيمة الخدمة في النهاية طبقًا للتأثيرات النافعة والنابعة من استخدام هذه الخدمة".

قول لـ ريتشارد أور **Richard Orr**

المقدمة :

يقع قياس الأداء في مركز التنظيم الإداري للمكتبة، حيث إنه بدون الإمساك بما تم إنجازه بالفعل فمن غير الممكن التقدم باتجاه الخدمة المتطورة – أو حتى الاحتفاظ بالوضع الراهن. ويكشف قياس الأداء تجاه الأهداف مدى ارتباط الخدمة وصلتها. ويمكن للإداريين الحكم على الجهد الذي يقوم به الموظفون وكذلك على استخدام المصادر بأفضل الوسائل الممكنة. ويهيئ جمع البيانات عن مستويات الخدمة أساسًا للتقييمات المقارنة، أي إما مقارنتها بمؤسسات مشابهة أو بدلائل ومعايير. أما تحليل تأثيرات خدمة المكتبة على المستفيدين منها فيمكننا من تقديم شواهد على هذه التأثيرات والفوائد التي تقدمها وذلك عبر الحكم النهائي على الخدمة المتواجدة.

لقد اهتم أمناء المكتبات والاختصاصيون الآخرون في المكتبات والمعلومات لزمن طويل بقياس أداء خدماتهم. وقد اتخذت خطوات مهمة في البحث النظري في هذا الشأن في الأربعينيات من القرن العشرين من قبل شخص يُدعى برادفورد S. C. Bradford، وكان يعمل في متحف العلوم بلندن

Science Museum in London، حول تأثير التصميم الابتكاري الرفيع الذي أحدثته مكتبة الإعارة الوطنية للعلوم والتقنية National Lending Library for Science and Technology، والتي أصبحت فيما بعد المكتبة البريطانية British Library (Bradford, 1948).

ونشر فيليب مورس Philip Morse في الستينيات من القرن العشرين كتابًا مدهشًا حول أثر المكتبة (Morse, 1968). بينما نجد أن فكرة "صلاحية" خدمات المكتبة قام باكتشافها ريتشارد أور في أوائل السبعينيات من القرن الماضي (Orr, 1973)، وقد أشار بضرورة التمييز بين سؤالين هما:

١- هل الخدمة جيدة؟ ويعبر هذا الكلام عن الكفاءة أو الجودة.

٢- ما الأثر الطيب الذي تحدثه هذه الخدمة؟ واعتُبر هذا السؤال تساؤلاً عن قيمة الخدمة.

وظهر كتاب من تأليف لانكستر F. W. Lancaster بعنوان "مقاييس وتقييم خدمات المكتبة" Measurements and Evaluation of Library Services ليصبح إشارة على دخول الموضوع إلى الاتجاه السائد في التدريب بالمكتبة (Lancaster, 1977). وكانت الشخصيات -في المكتبات - المؤثرة في هذا المجال إبان الثمانينيات من القرن العشرين هي: نانسي فان هاوس وتشارلس ماكلور Nancy Van House and Charles McClure - ويوجد خلاصة لمؤلفهما المميز ذي العنوان " قياس أداء المكتبة الأكاديمية" Measuring Academic Library Performance الذي صدر في العام ١٩٩٠ (Van House, Weil and McClure, 1990). وأعد خوسيه -ماري جريفيث ودان كنج Jose-Marie Griffiths and Dan King في العام نفسه دليلاً حول مؤشرات أداء المكتبة للمكتبة العامة

وهو معد من أجل قسم البحث والتطوير في المكتبة البريطانية (Griffiths and King, 1990).

وفي التسعينيات من القرن العشرين كانت هناك عناية كبيرة بقياس الأداء للخدمات الإلكترونية بالإضافة إلى قياسها للخدمات التقليدية في المكتبة. وهناك دراسة لخدمات المكتبة التي تقوم بها المكتبات الأكاديمية بعنوان: المكتبة الأكاديمية الفعالة The Effective Academic Library(TEAL) جنبًا إلى جنب مع البرنامج المبتكر للمكتبات الإلكترونية في المملكة المتحدة. واقترحت هذه الدراسة أن هناك حاجة إلى تقييم خمس قضايا لتقييم المكتبة الخليطة Hybrid (أي المكتبة المادية والإلكترونية معًا)، وهذه القضايا على النحو التالي:

- الاندماج Integration: وهو مستوى الاندماج الذي تم إحرازه بين المهمة والأهداف والمرامي التي ترمي إليها المؤسسة الأم التي تنتمي إليها المكتبة وكذلك المكتبة نفسها.
- رضا المستفيد User satisfaction: سواء كان يُنظر إلى الخدمات التي تم تقديمها بأنها مرضية من قبل المستفيدين الموجودين والمستفيدين المحتمل تواجدهم في المستقبل.
- التوصيل Delivery: سواء كانت المرامي المقررة فيما يتعلق بخدمات المكتبة قد تم تنفيذها وسواء كان حجم المخرجات Outputs كبيرًا.
- الكفاءة Efficiency: المخرجات المتعلقة بالمصادر المدخلة، وبمقدار ما تم إنجازه بالنسبة لكل وحدة من المصادر التي دفعت نفقاتها.
- الناحية الاقتصادية Economy: التكلفة تجاه كل طالب.

(Higher Education Funding Council for England, 1995)

ولقد كان كل من تشارلس ماكلور Charles McClure وجون بيرتوت John Bertot في الولايات المتحدة من أبرز الباحثين في مجال قياس الأداء لخدمات المكتبة الإلكترونية. وقد نشرا في عام ٢٠٠١م مجموعة (محررة Edited) من المساهمات في هذا المجال تحت عنوان: تقييم خدمات المعلومات في شبكات المعلومات Evaluating Networked Information Services (McClure and Bertot, 2001).

وقد اتخذ اتحاد مكتبات البحث Association of Research Libraries (ARL) مبادرة جديدة للمقاييس في العام ١٩٩٠م، ما أحدث تجديدًا وتنفيذًا عمليًا لأعمال سابقة واشتملت على البرنامج LibQUAL™ (انظر الفصل الثالث "رضا المستفيد") ومشروع COUNTER (انظر الفصل السادس "المدخلات Inputs"). وفي أوربا تم التطوير من قبل مشروع EQUINOX للبحث والتنمية لمجموعة من المؤشرات للمكتبة الإلكترونية (Brinkley,1990)، (انظر الفصل السادس "المدخلات")، ولم تُهمل في هذا المشروع الخدمات التقليدية في المكتبة، وتم تطوير المقياس الدولي إيزو ISO 11620 لمؤشرات أداء المكتبة (انظر الفصل الرابع عشر "المقاييس"). كما يقوم الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) بعمل ناشط في هذا المجال.

وقد تم تشجيع الاهتمام بقياس الأداء بشكل حازم بسبب عدد من العوامل منها ببساطة إلحاح أولئك الذين يهيؤون التمويل للمكتبات باعتبار أن أولئك المسؤولين عن الإنفاق -لما يُعد في الغالب مالاً عامًا - تقع على عاتقهم المسؤولية الكاملة، كما أن الحاجة لنشر مقاييس الأداء هو جزء من هذه المسؤولية، وهم يُحاسبون على الخطأ. ومنها أيضًا ظهور الملاحظة المبنية على

الممارسة Evidence-based Practice (EBP) الذي نشأ أصلاً في الخدمات الصحية والذي يؤكد أن صنع القرار ينبغي أن يرتكز على الممارسة الفعلية الممكنة لا على خبرة الإدارة أو المدير أو حدسه (انظر الفصل الثاني "اعتبارات نظرية Theoretical Considerations"). وهناك تأثير آخر هو الميل باتجاه المقارنات بين الخدمات الداخلية، مثل متطلبات المكتبات العامة لنشر "أفضل تدريب"، والتطوير المستمر لما هو في الواقع قياس تنافسي. وأخيرًا فهناك توقع عام بأن الخدمات العامة في المكتبات ينبغي أن تكون شفافة بحيث يكون ما تقوم به وكيفية قيامها بها معرضاً للفحص الدقيق والنقد بصفة مهمة.

المكتبة في المجتمع :

تقع المكتبات في قلب المجتمع، فهي تتواجد لخدمة احتياجات الناس ولمساعدتهم على العيش والتعلم والتطور والتصرف كجزء من التكوين الاجتماعي المتلاحم والذي يُبقي المجتمعات مع بعضها البعض. وكثير من أصحاب المكتبات لا يستفيدون استفادة مباشرة من خدمة المكتبات، ولكنهم يهتمون اهتمامًا مستحقًا بما إذا كانت هذه الخدمة خدمة جيدة كما ينبغي أن تكون.

وهكذا فإن الأشخاص الذين تضعهم المكتبة في عين الاعتبار عندما تُعد تقييمًا لأدائها هم:

- أولئك الذين يستخدمون المكتبة استخدامًا فعليًا.
  - استخدامًا شخصيًا.
  - اتصال مباشر **Online**.
  - اتصال غير مباشر Offline من خلال الآخرين.

- أولئك الذين يبدو أنهم من المستفيدين المحتملين في المستقبل، لكنهم في الوقت الحاضر لا يستفيدون من خدمة المكتبة.
- أولئك الذين لديهم اهتمامات استراتيجية في التأكيد على أن خدمة المكتبة هي في محلها بمن فيهم أولئك الذين يعتقدون ببساطة أن المكتبة "أمر جيد" في مجتمع متحضر.
- أمناء المكتبات الأخرى الذين يجدون أن تعاونهم في المشاركة بالنفقات والمصادر أمر مفيد.
- أولئك الذين يجهزون المصادر وذلك لتمكين المكتبة من أداء عملها.
- أولئك الذين لم يولدوا بعد والذين سيستفيدون في المستقبل من مكتبة لديها بعد نظر من أجل حفظ وإبقاء المواد المعلوماتية.

هؤلاء الأشخاص ربما كانت لديهم آراء وقيم مختلفة وكذلك آراء سلبية حول المكتبات، ومع ذلك فإن الجميع لديهم اهتمام بنتائج تقييم المكتبة.

إن توعية الناس تذكار مفيد بأن المكتبة هي في الأساس. كما كتبت روينا كالن **Rowena Cullen** -: "بنيان اجتماعي ومقياس الأداء هو بنيان اجتماعي ثابت... بحيث يكون لدينا الحرية في اكتشاف تعريف كلمة "مكتبة" الذي يفرضه أي نظام للمقاييس، ولاختيار أي تعريف سيستخدم لكلمة "مكتبة" **(Cullen, 1999)**. وسوف نتحدث بالمزيد عن المكتبة في بنيانها الاجتماعي في الفصول القادمة من هذا الكتاب.

توصيل خدمات المكتبة :

يقود التركيز الأولي على الناس كأفراد ومجموعات إلى السؤال عن الهدف الذي ترمي إليه المكتبات. وكما قال كل من كورتيس Curtis ودين Dean وهما من هيئة تدقيق الأداء في المملكة المتحدة **UK Audit Commission**، إن هناك حاجة إلى التحدي وتحديد السبب الذي ترمي إليه الخدمة(**Curtis and Dean, 2004**). ومع ذلك فمن الواضح أننا في منطقة معقدة هنا، كما يقول كالن فإن هدف المكتبات يختلف وفقًا لنسقها، كما أن مراميها المتعددة يتم تتبعها بأولويات متباينة، فهل يمكننا أن نقول أي شيء مفيد بعبارات عامة؟

وربما كان أفضل قرار مساعد يأتي عن طريق الملاحظة هو أنه من بين كل الأهداف التي تتعقبها المكتبات نجد أن أكثر هذه الأهداف شيوعًا هو تمكين الناس من الوصول إلى المعلومات المنشورة. ولقد كان هذا المطلب منذ خمسة وعشرين عامًا مضت مطلبًا يتطلب نقاشات حادة نظرًا لأن المسألة الحيوية كانت في ذلك الوقت بين مناصري الوصول وأولئك الداعمين لتنمية مجموعات المكتبة. على أن مناصري الوصول كان لهم الغلبة وذلك للانتشار السريع في الخدمات التي أساسها تقنية المعلومات **IT** والاقتناع بأن التزويد بعدد هائل من المجموعات كان للأسف غير اقتصادي.

وبالطبع لن تضع كل مكتبة الأولوية لهذا الهدف وسوف يُنفذ دومًا قياس الأداء للملاءمة مع المتطلبات المحلية. وربما تمسكت بعض المكتبات بوجهة النظر التي تقول : إن هدفها هو في الحقيقة تمكين الناس من التعلم باستخدام هذا المصطلح بمعناه الواسع، ويبدو من المرجح أن يعود النقاش مرة

أخرى في المستقبل القريب، ومع ذلك فإن الوصول **Access** هو الميزة المشتركة العامة في خدمة المكتبة.

وهكذا فإن مسألة كيفية قيام المكتبة بهذا الهدف بشكل جيد من أجل كل مجموعة هي في قلب مقياس الأداء لمعظم أعمال المكتبة. ومع ذلك فنحن بحاجة إلى الإقرار بوجود مسائل كثيرة جانبية، فعلى سبيل المثال هناك ما يلي:

هل يتم توصيل الخدمة عند الحاجة إليها؟

هل الشكل الذي تُقدم به الخدمة هو أفضل ما يناسب المستفيد؟

هل البنية التحتية في مكانها لدعم الاستفادة من المكتبة،أي على سبيل المثال، للذهاب إلى ما هو أبعد من مجرد الوصول؟

هل توجد خدمات أخرى مساعدة مثل تنمية التعلم،وجماعات المطالعة،وخبرات مهارة المعلومات مما يجب أخذه بعين الاعتبار؟

ومن الضروري بالنسبة لقياس الأداء أن يكون هناك تفهم واضح لهدف الخدمة التي يتم تقييمها. فإذا تم تعريف الهدف بشكل غير مناسب فسوف تكون أي مؤشرات للأداء غير قابلة للاستخدام كأداة تنظيمية. وينظر إلى التقييم بتحديد القيمة إلا أن القيمة لا معنى لها وخارج السياق، ولهذا السبب، فإن الهدف الذي تتواجد المكتبات من أجله والذي يتم بموجبه تقييم أدائها ينبغي أن يُعبر عنه بوضوح قبل التقييم. ولنقل الهدف إلى خدمة حقيقية للأشخاص الحقيقيين ، فإن هذا يتطلب تخطيط كل المستويات الإستراتيجية والتفصيلية. وعلينا أن نذكر دائمًا أن قياس الأداء هو تجربة لتحديد قيمة ما تم في الماضي.

كما أن استخدام هذه البيانات للتخطيط من أجل مستقبل متطور على جانب كبير من الأهمية. وعندما يتم استخدام هذه الخطط ، فإن استعمال البيانات فيما بعد سيكون لمراقبة ما يحدث بالفعل، مما يتيح للإدارة الانسجام مع التطورات أو تغيير المسار بكامله.

ولهذا فإن قياس الأداء أمر مساعد وأساسي بالفعل بالنسبة للقيام بالتخطيط. لكن ومهما يكن من أمر فهناك خطر ربما هو نفسه يقود الأداء. فإذا بلغت المكتبات مثلاً بأنها ستوضع في جلسة مجلس وطني وفقاً لساعات فتحها فعندئذ سيكون من الطبيعي أن تسعى المكتبات إلى مد ساعات فتحها. أما إذا كان المجلس يرتكز على عدد الحواسب الشخصية **PCs** التي تجعلها المكتبات متاحة للجمهور، فسوف تسعى المكتبات لمضاعفة عدد الحواسب الشخصية المتاحة. ومع ذلك فلا يتعلق أي من هذه المؤشرات بالضرورة بما يريده الناس الذين تتم خدمتهم أو بما يحتاجون إليه، كما أنها لن تعبر عن الأولويات التي يود المستفيدون أن يعبروا عنها بالفعل إن وُجه السؤال إليهم. ومن هنا فمن المهم جداً ألا تستخدم مقاييس الأداء بأكثر من كونها وسيلة مساعدة للتخطيط وتوصيل الخدمات لا على أساس أنها تتضمن القوة الدافعة للأداء.

الخدمات الإلكترونية Electronic Services

يُقدم كثير من خدمات المكتبات في هذه الأيام بوسائل إلكترونية، ولا تقل أهمية أداء هذه الخدمات عن أهمية أداء الخدمات التقليدية الموازنة لها - إذا ما وجدت مثل هذه الخدمات - إذ أن معظم الخدمات التي ترتكز على تقنية المعلومات هي خدمات حديثة تماماً. وتمثل قواعد البيانات بأنواعها

المتعددة، مثل المجلات الإلكترونية، والكتب الإلكترونية، ومواد التعليم الإلكترونية، والصور الرقمية، وبيانات البحث، وكذلك الملفات السمعية، وغيرها من المواد المعلوماتية التي تشمل أعداداً كبيرة جداً من مصادر المعلومات بالمكتبة.

وسنقوم في هذا الكتاب ببحث تقييم خدمات المكتبة التقليدية والإلكترونية بشكل إجمالي قدر الإمكان، ويعود السبب في هذا إلى أن القضية الأساسية هي على الدوام تلبية احتياجات المستفيد بينما يأتي اختيار الوسيلة المثلى لتوصيل الخدمة في المرتبة الثانية. ولازلنا الآن في عصر المكتبة الخليطة Hybrid Library، حيث تُقدم بعض الخدمات مادياً بشكل أفضل، بينما تُقدم الخدمات الأخرى إلكترونياً، وتُقدم خدمات أخرى بمزيج منهما. ومن هنا فإن قياس أداء العمل في المكتبة يحتاج إلى وجهة نظر كاملة، فما الأمور التي يتم قياسها؟

ما الأمور التي يتم قياسها؟

يركز قياس الأداء غالباً على واحد من أمور ثلاثة هي: الاقتصاد، والكفاءة، والفاعلية. وهذه الأمور الثلاثة تتعلق بالأسئلة التي طرحها ريتشارد أور Richard Orr في السبعينيات من القرن العشرين حول صلاحية المكتبة (انظر ما تقدم من حديث عن هذا الموضوع في هذا الفصل)، ومن المهم أن نميز بين هذه الأمور.

الناحية الاقتصادية:

يوجه السؤال التالي من الناحية الاقتصادية: هل يتم توصيل الخدمة بأرخص التكاليف الممكنة؟، ولا توجه أسئلة حول ما إذا كانت هذه الخدمة

هي الخدمة الصحيحة أو ما إذا كانت منظمة بشكل جيد. ومهما يكن من أمر ، فإن الناحية الاقتصادية تصبح هي المعيار النقدي عندما يكون هناك الكثير من الخدمات المنافسة.

الكفاءة:

تتعلق الكفاءة بالافتقار إلى التوفير، فهناك سؤال هو: ما المخرجات التي يتم إنتاجها في كل وحدة إدخال؟ ويتصل السؤال أساساً بالعمليات التي تتم، مثلاً كم عدد الوحدات التي يخرجها المستخدم في الساعة، فإذا كان المتنافسون أكثر كفاءة فبإمكانهم طلب أسعار رخيصة ومع ذلك يكونون رابحين ومن المحتمل أن يطلبوا منك سعراً بعيداً عن السوق. وتكون نتائج عدم الكفاءة سيئة في العمل بالنسبة للخدمات في القطاع العام أيضاً.

الفاعلية:

المقصود من الفاعلية هو معرفة ما إذا كان يتم توصيل المنتجات المطلوبة بشكل صحيح، وهي تقوم بالوصل بين أهداف أساسية تكون في كثير من الأحيان أهداف أصحاب مكتبات في خارج نطاق المكتبة كالحكومة ذات التأثيرات أو النتائج طويلة المدى. والجزء المهم في تقييم الفاعلية هو تقدير القيمة والتأثير، غير أن هذه هي أكثر النواحي صعوبة في قياس الخدمة. وهناك تأثير آخر هو: الإنصاف.

التأثير الآخر "الإنصاف" :

اقترح فريق من الباحثين في جامعة شيفلد **University of Sheffield** في تقرير أعدوه عام ١٩٩٦م أن هناك حاجة لإضافة عنصر آخر هو الإنصاف أو العدالة ، وفيما يلي نبذة عن هذا التقرير:

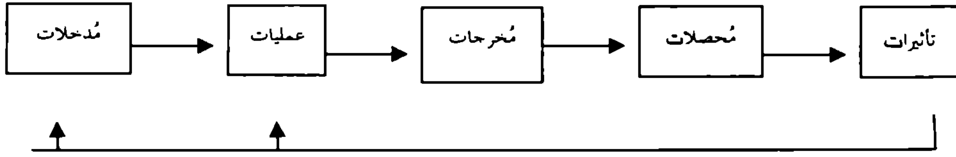
إن معظم البيانات عن هدف المكتبة تقترح بأن دور المكتبة العامة هو تهيئة الاتصال بوفرة من المعلومات، والأفكار والأعمال الإبداعية، وربما أثبتنا بأن تنظيم خدمة عامة هو تنظيم للعدالة الاجتماعية. فالإنصاف هو أيضًا في قلب أهداف كل من السلطات المحايدة في هذه الدراسة. ولذا فإن الإنصاف يحتاج إلى أن يُقيم كجزء من تقييم خدمة المكتبة العامة، ومع هذا فإن هيئة المراجعات **Audit Commission** رفضت إضافة عنصر الإنصاف إلى عناصرها الثلاثة، وذلك في تقرير حديث لها بعنوان "مُستحق للتجديد" **Due for Renewal** **(1997)**. ولا زالت هيئة المراجعات مهتمة بما يُقاس، وكنتيجة لهذا فهي تميل إلى إهمال الكثير جدًا مما هو مهم، فتقريرها، على سبيل المثال، لا يُعنى كثيرًا بعوامل مثل القيمة القصوى للمطالعة، والتعلم، والمعلومات، والمعرفة **(Proctor et. al., 1996)**.

وحيث إن البعض ربما يقول بأن هذه التقديرات تأتي تحت العنوان "التأثيرات"،فإن هذه الصيغ تشكل تذكارًا مفيدًا للنتائج الشخصية والاجتماعية الأوسع التي ستحصل عليها المكتبات إذا قامت بتنظيم مصادرها واضعة هذا الأمر في عين الاعتبار. وسوف نعود إلى بحث هذه القضايا في الفصلين الثالث والرابع: "رضا المستفيد" و "التأثير على المستفيدين".

رؤية النظم The Systems View

إن الطريقة الجيدة في التفكير بالنظم المختلفة لقياس الأداء هي النظر إلى المكتبة كنظام واستخدام الفكرة العامة عن المؤسسات كنموذج. ويمكن التفكير في المؤسسات، كما يبدو من الشكل رقم (١ ـ ١)، على أنها تستخدم المدخلات لعمل مخرجات من خلال العمليات وفي هذه الحالة يكون للمخرجات محصلات تؤدي بدورها إلى تأثيرات بعيدة المدى.

ويتعلق قياس الأداء نفسه بقياس كل من هذه النواحي حيث يمكن أن تقوم الإدارة باستخدام هذه المعرفة لكي تغير كلاً من استخدام المدخلات والعمليات للتغذية المستخدمة لها من خلال التغذية الراجعة. وهكذا يمكن استخدام معرفة المدخلات لتغيير توازن مدخلات المصادر المختلفة والعمليات المستخدمة ومن ثم المخرجات، والمحصلات، والتأثيرات الناتجة.



الشكل رقم (١ - ١) رؤية النظم

أنواع التقييم :

دراسة شكلية وإجمالية:

هناك طريقة شائعة في التمييز بين أنواع التقييم وهي التي تفرق بين الدراسات الشكلية **Formative** والإجمالية **Summative**. أما الأولى فهي تأتي جنبًا إلى جنب مع تطوير أي مشروع ويُقصد بها المساعدة في التركيز على مسألة التطوير؛ فنجد على سبيل المثال أن التقييم الشكلي لنظام ما يرتكز على تقنية المعلومات **IT**، ربما يُؤكد على التطابق مع الاختصاص لدى تطور استخدام الخدمة، ويقوم باستطلاعات مبكرة من نموذج مجموعة من المستفيدين يقومون بتغذية راجعة أولية لردود أفعالهم تجاه النظام لينسجم مع احتياجات هؤلاء المستفيدين. ومن ناحية أخرى نرى في الطريقة الإجمالية أن التقييم الإجمالي يتم لدى انتهاء مشروع من المشروعات ويتطلع إلى ما تم إنجازه ويشمل هذا التقييم فاعلية الخدمة التي تقدم وربما اشتمل أيضًا على تقييم الآثار التي أحدثتها على مجتمع المستفيدين.

الدراسات طويلة الأمد:

إن كثيرًا من الدراسات التي أُعدت لتفحص نواحي معينة من خدمة المكتبة هي دراسات مستقلة واستقصاءات منفردة لا تتعلق مباشرة بتقييمات سابقة أو مستقبلة. ومع ذلك فهناك تراث كبير من دراسات طويلة الأمد تتيح المقارنات عبر الزمن ويتصل معظمها ببيانات إحصائية. لذلك فإننا نجد على سبيل المثال أن المكتبات تقوم في أحيان كثيرة بتقييم أمور مثل إصدارات الكتب، والتزويد، والتكاليف الإجمالية وأمور أخرى في فترة زمنية وربما استعانت بالرسوم لإيضاح الاتجاهات الموجودة.

وليس من المعتاد وجود دراسات طويلة الأمد تتعلق بالكفاءة على الرغم من أنها في غاية الأهمية. فمثلاً هناك دراسات عن السبب في تغيير سلوك المستفيد تجاه إعارة الكتب في السنوات العشر الأخيرة. ولأن مثل هذه البيانات لا يمكن أن يتم إعدادها آليًا فإن الدراسات المتعلقة بالكفاءة تتطلب التزامات طويلة الأمد من قبل هيئات إدارية أو مالية.

وتكمن الصعوبة بالنسبة لأي دراسة طويلة الأمد في القيام بالتحكم في المتغيرات، فمثلاً من غير الممكن أن يكون هناك المستفيدون أنفسهم متواجدين لإجراء مقابلة معهم عبر مدة عشر سنوات، لذلك فإن التغيرات في السلوك تعود إلى تغيرات حقيقية تتعلق بما يقوم به المستفيدون أو أن جمهور المستفيدين قد تغير.

وعندما نتحدث عن رضا المستفيدين عن خدمات المكتبة نتساءل هل تغيرت التوقعات وهل يمكننا تفهم الطريقة التي تمت فيها هذه التغيرات؟. (سنقدم المزيد عن موضوع رضا المستفيد والتوقعات في الفصل الثالث من هذا الكتاب "رضا المستفيد"). بل إننا نجد أنه حتى فيما يتعلق بالبيانات الكمية

هناك بعض المصادر غير الظاهرة، فمثلاً ربما تغيرت سياسة الإعارة فهي ستتأثر بصفة خاصة إن اختلفت مدة الإعارة ، خلال تلك المدة. وما مقدار الآثار الناجمة عن تضخم الأسعار فيما يتعلق بالبيانات المالية؟ وفي الواقع كل مجموعة بيانات يمكن إخراجها ستحمل معها تساؤلات من هذا النمط.

تكلفة القياس The Cost of Measurement

علينا أن ندرك بأن قياس أداء المكتبة يتطلب تكاليف، وهذا أمر حيوي، ومع إدراكنا بأنه جهد غير مثمر وليس هناك فائدة مباشرة تعود على المستفيد من الجهد المبذول في إعداد مجموعة من إحصاءات المكتبة والقيام بالدراسات والتحليل لما تجمع من بيانات. على أن الفوائد المرجوة ستأتي فيما بعد عندما تتصرف الإدارة على ضوء النتائج التي تم التوصل إليها. ويعكس هذا نظرة مهمة إلى إدارة وتنظيم الكفاءة فتكون منها تكلفة الجودة في المرتبة الأولى، وتحتاج هذه بدورها إلى ضبط وتنظيم.

وتضع المؤسسات أنظمة ليتم تفحص المنتجات وللتدقيق في تطابقها مع المواصفات ولمراجعة التطابق ودراسة رضا المستفيدين وما إلى ذلك. وعلى الرغم من أن هذه الأمور تساعد في الحصول على خدمات أفضل إلا أنها هي في حد ذاتها ليست منتجة، ومن هنا فإن مثل هذه النفقات ينبغي أن تكون في أدنى حد عندما تكون المكتبة بحاجة إليها ؛ لتقوم بتقديم المنتجات والخدمات بالكفاءة المطلوبة.

البدء بقياس الأداء :

خطة التقييم :

يُنصح بوجود خطة للتقييم قبل البدء بأية دراسات أو نشاطات، حيث سوف تساعد الخطة في التأكد من أنه لم يُغفل شيء، وتعاون أيضًا في جمع

المصادر، وتوضح النظرة إلى كل مرحلة من مراحل التقييم. وينبغي أن تغطي الخطة المرسومة الموضوعات التالية:

١- ما الشيء الذي سيتم تقييمه. يعنينا في كثير من الأحيان التركيز على تسلسل نتائج أساسية، بحيث تظهر كيفية الحصول على النتائج والمحصلات المرجوة. وهذا في الأساس عبارة عن عمل يعود إلى الخلف **Backwords** يتم من خلال مراحل مخطط النظام الذي يبدو في الشكل رقم (١ ـ ١) باستخدام مسائل رئيسة لتوضيح الخطوات التي ستتبع. وعلى هذا الأساس يمكن تحديد الأسئلة المتعلقة بالتقييم بشكل دقيق. ويُظهر الجدول رقم (١ ـ ١) إطار عمل لهذه التجربة.

٢- تحليل أصحاب مجموعات المكتبة. من الذين سيتأثرون بهذا التقييم وما اهتماماتهم؟ وينبغي أن تتحول الشبكة المعلوماتية بشكل واسع طالما أن أولئك المهتمين سينضمون إلى الفريق الذي يقوم بالتقييم **Evaluation**، بالنسبة لموضوعات (مثل المستفيدين من المكتبات)، والإداريين، وربما أيضًا المولين أو ذوي المسؤوليات الحكومية.

٣- الاتفاق حول الإطار الزمني. هل ستكون الدراسة مختصرة وذات اتجاه خاص لخدمة مطلوبة تتطلب الاعتناء بها؟ أم أنها بحاجة للامتداد عبر مدة من الزمن بحيث تحصل على تصرفات نموذجية تشمل تفاعلات الناس تجاه الخدمة؟ أم أنها بحاجة إلى نشاطات متزايدة، كما هو الحال بالنسبة لدراسة نتائج التعليم من قبل دورة دراسية حول المهارات في المعلومات، والتي ربما كان الاحتياج إلى اتباعها بشكل دوري لتحليل السلوك تجاه البحث عن المعلومات؟

الجدول رقم (١ ـ ١) تطوير خطة التقييم

السؤال	المرحلة	الأمثلة
لماذا؟	التأثيرات	لماذا نقوم بهذه الخدمة؟ وما الذي نريد الحصول عليه من وراء ذلك؟
ما؟	النتائج/المحصلات	ما العلامات التي نتوقعها لنصبح قادرين على اتباعها لنظهر أننا نقوم بإعداد مخرجات؟
من؟		من هم الذين نريد أن نصل إليهم من وراء هذه المحصلات؟
أين؟		أين نتوقع أن نجد هذه النتائج؟
ما؟	النتائج	ما النتائج التي نقوم بتسليمها في الواقع؟
كيف؟	العمليات	كيف نظمنا نشاطاتنا الداخلية بحيث ننتج المخرجات المطلوبة التي بدورها تُنتج المحصلات والتأثيرات؟
كيف؟	المدخلات	كيف نقوم بجمع المصادر للعمليات التي سوف تنتج المخرجات المطلوبة؟

٤- اختيار مؤشرات مناسبة للأداء. ما البيانات المعالجة التي ربما كانت على هيئة دليل واضح أو نسب كمية أو توافق مع المقاييس التي نحتاج إليها لتجهيز المعلومات حول ما قد تم بالفعل إنجازه؟ إن اللفظ المختصر للإرشاد حول مسألة اختيار المؤشرات هو **SMART** (لكن انظر أيضًا مناقشة الأمور المعتمدة أدناه) التي ينبغي أن تكون على النحو التالي:

- محددة **Specific**: فتكون محتملة من أجل جمع المعلومات حول ما نريد القيام بقياسه.

- يمكن قياسها **Measurable**: فتظهر بوضوح وبشكل بديهي الاتجاه (الجيد) أو (السيء) بحيث يمكن التعرف إلى السلوك المطلوب للقيام بالتحسينات.
- مرتبطة بالموضوع **Relevant**: فتركز على ما يهم الخدمة والمستفيدين منها.
- في الوقت المناسب **Timely**: فالبيانات المطلوبة ستكون متوافرة عند الطلب وليس في زمن ما في المستقبل عندما تكون متطلبات قياس الأداء قد اختفت.

٥ - اختيار الأساليب المناسبة وآليات تطوير جمع المعلومات. ومن الواضح أن قياس الأداء يعتمد على جمع البيانات وتحليلها والخدمة التي يتم استقصاؤها. وسوف تكون هناك مقترحات في الفصول القادمة من هذا الكتاب حول أي الأساليب والآليات الملائمة بصفة خاصة لنواحٍ مختلفة من الخدمة واستقصاءات أخرى. ويحتوي الملحق رقم (١) "أساليب جمع البيانات" على تفاصيل حول الأساليب الأساسية التي تُستخدم في تقييم المكتبة، بينما يعرض الملحق رقم (٢) "تحليل البيانات" طرق تحليل البيانات المجموعة، أما الملحق رقم (٣) "عرض النتائج" فيعرض طرق عرض النتائج. وينبغي أن نميز بين أمرين مهمين هما : الأساليب الكمية **Quantitative** والأساليب الكيفية **Qualitative** وهي على النحو التالي:

- الأساليب المتعلقة بالكمية وهي مصممة للبحث عن مجال ظاهرة من الظواهر، فمثلاً هي توضح لنا معدل عدد المجلات التي يتم تحميلها من قبل مستفيدين من إحدى المكتبات عبر مدة زمنية.

- الأساليب المتعلقة بالكيفية وقد صممت لكشف سبب حدوث شيء ما، فمثلاً يمكن أن تساعدنا على فهم الهدف الذي من أجله قام المستفيدون أنفسهم بتحميل مقالات المجلات التي ربما تُجهّز لهم بشكل مباشر **Online**.

٦ - تقييم أساليب الاتصال المتعدد. من المفيد في كثير من الأحيان أن نقارن البيانات الكمية وتلك الكيفية حول نفس الخدمة للحصول على وجهات نظر كثيرة. ويمكن القيام بهذا بواسطة عملية تتألف من ثلاث طرق. فتأخذ هذه الاستراتيجية كما هو ظاهر من اسمها شكلاً تُستخدم فيه ثلاث طرق مستقلة (رغم أنها يمكن أن تكون أكثر من ثلاث)، وذلك للنظر في مسألة من المسائل بوجهات نظر مختلفة، وهناك أنماط كثيرة من هذه الطريقة المثلثة تشتمل على النحو التالي:

- مثلثة المنهجية: **Methodological Triangulation**، حيث تكون هناك أساليب مختلفة وتشمل في معظم الأحيان استخدام طرق كمية وثلاثية.

- مثلثة المراقبة: **Observer Triangulation**، حيث يكون هناك عدد من المراقبين المختلفين ويتم تحليل ما وجدوه من البيانات كل على حدة قبل مقارنتها ببعضها البعض.

- مثلثة البيانات: **Data Triangulation**، وتضم مجموعات متفرقة من البيانات وربما جُمعت في أزمان مختلفة أو استخدمت نماذج متباينة.

٧ - مختارات من نموذج للدراسة، أو قرار للقيام بدراسة لكل السكان. وقد تحدثنا أيضًا عن أساليب جمع البيانات في الملحق رقم (١). وربما تحدثنا

بتفصيل في هذا القسم من الكتاب عن الأساليب التي سيتم استخدامها لتوزيع الدراسات، والمتابعة، وتناول الاستفسارات من كل الذين يشتمل عليهم العمل وأولئك الذين تمت دراستهم.

٨ - تصميم دراسات إرشادية؛ لتشمل التدريبات حول جمع البيانات وتكون قاعدة عامة ودليلاً، فمثلاً إذا استُخدمت استبانة يلزم أن نطلب نموذجًا صغيرًا من الجمهور الذي هو هدف الاستبانة لإتمام الدراسة في مرحلة المسودة الأخيرة. وسبب هذا هو التدقيق فيما لو كان بالإمكان فهم الأسئلة الاستفسارية من قبل المستجيبين وبأنه ليس هناك غموض، وبأن أسلوب التوزيع ناجح وبأن البيانات المجموعة قابلة للتحليل.

كذلك فإن المرشد يُقدم أيضًا فرصة في مستوى متقدم للتحقق من أن الاستبانة تقوم بتجميع المعلومات على مستوى الفهم الصحيح. فمثلاً إذا كنت تريد ترجيح دوافع المستجيبين فمن غير المجدي القيام بإعادة الأسئلة من قبل الاستبانة في مقطع واحد أو المعلومات حول آليات الحصول على الخدمة.

٩ - مراجعة آليات جمع البيانات، إعداد الأمثلة والتوزيع على ضوء النتائج التي تم الحصول عليها من عمل المشروع التجريبي، ويُفضل أن تشير الخطة إلى مجال للقيام بتغييرات في هذه المرحلة.

١٠ - خطوات تحليل البيانات، ينبغي أن تزودنا خطة التقييم بمؤشر موجز للأساليب المستخدمة وكذلك المصادر مثل رزم البرمجية **Software Packages**، حيث يكون ذلك مناسبًا، وإذا كانت هناك حاجة إلى التدريب على استخدام مثل هذه الرزم فينبغي الانتباه إلى هذا الأمر.

١١ - عرض النتائج، لابد أن تشير الخطة إلى الكيفية التي سيتم بها عرض النتائج وإلى من ستقدم وبأي شكل. كما ينبغي النظر بعين الاعتبار إلى التوزيع الأوسع للموجودات وربما إلى المستفيدين من المكتبة.

١٢ - ينبغي القيام بتحليل أي من الالتزامات الأخلاقية، بالإضافة إلى بيان ما يمكن عمله للتأكد من مراقبة هذه المقاييس الأخلاقية المناسبة في كل الأوقات (انظر أيضًا تتمة الحديث في سياق هذا الفصل).

١٣ - يلزم أن تُقدم الخطة تفصيلاً حول احتياجات المستفيدين من المصادر من أجل الدراسة كاملةً ويُفضل أن تُبين بوضوح على من تقع المسؤولية ومن أجل ماذا.

١٤ - يلزم إعداد بيان أولي حول حدود الدراسة التي يُعتزم القيام بها ومراجعتها وتقديمها كجزء من تقرير حول الموجودات.

١٥ - أخيرًا فإن الشيء المساعد في حالة وجود بيان من البيانات هو تحديد من هو المتوقع قيامه بالعمل.

وبالطبع فإن مثل هذه الخطة التي تحدثنا عنها بالتفصيل ليست مطلوبة بالنسبة للدراسات الصغيرة ضمن مكتبة فرعية على سبيل المثال. وبالرغم من ذلك فمن المفيد ملاحظة المبادئ التي تحدثنا عنها وإطلاق القرارات المتخذة فيما يتعلق بطول الخطة المطلوبة وتفصيلاتها.

الوثوق Trustworthiness

من الأمور الحيوية أيًا كانت النتائج أن يكون الشخص الذي يستخدمها واثقًا من أنها تمثل ما هو المطلوب منها، وضمن هذا الاحتياج يوجد عدد من الأمور التي ينبغي أخذها بعين الاعتبار، وهي على النحو التالي:

١- العمومية **Generalizability** ويُطلق عليها في بعض الأحيان "صلاحية عامة" والمقصود بها أن تكون النتائج مؤشرًا على الخدمة التي يتم استقصاؤها ككل وليس مجرد النموذج الذي تم تفحصه. وربما نظرنا إلى هذه الطريقة نظرة أخرى فقلنا إنه ينبغي علينا الاهتمام بأن لا نزعم بكون النتائج ذات قابلية للاستخدام أكثر مما هو واقع، فعلى سبيل المثال ربما لم تكن إحدى الدراسات للمستفيدين الكبار من فرع واحد من مكتبة عامة قابلة للتعميم على مستفيدين كبار من فرع آخر من هذه المكتبة أو على كل المستفيدين في الفرع الذي تمت دراسته. ومهما يكن من أمر فإن الادعاء بقابلية التعميم ينبغي قبوله فيما لو امتدت الدراسة وتوسعت لتشمل فروعًا أخرى مطابقة للمكتبة بشكل عام.

٢- المناسبة **Appropriateness** وتعني أن المقياس ينبغي أن يكون مقبولاً، ويشمل هذا أمورًا مثل الوحدات وسلم القياس المستخدم والمطابقة مع الخدمة الفعلية التي يتم قياسها، وليس هناك إشارة لقياس عدد الكتب المعارة من مكتبة افتراضية.

٣- الصحة **Validity** وهي الحاجة إلى أن تكون النتائج دقيقة وبأن ما تم قياسه هو ما كنا نود أن نقيسه.

٤- المصداقية **Reliability** وتعني أن الدراسة أو غيرها من الآليات المستخدمة يمكنها الإتيان بنتائج ثابتة، وبمعنى آخر، يمكن تكرار التدريب (على الأقل نظريًا -بالنسبة لأمور عملية تكون قد طرأت) ويمكن أن يقدم لنا نفس النتائج مرة أخرى. وهكذا فإن القابلية تتعلق بالثبات والاستمرارية، ومع ذلك فهي لا تتعلق بالدقة، ومن الممكن أن تأتي النتيجة الخطأ مرة بعد أخرى، ومع ذلك فينبغي أن تظل الآليات ذات مصداقية.

ويمكن لمثال ما أن يوضح الفرق بين الصلاحية والمصداقية، فلنفترض أن مسجل دخول الزوار في إحدى المكتبات كان مُخطئًا ويسجل فقط كل ثاني شخص يدخل إلى المكتبة، فيكون الخطأ مكرراً، بحيث أن النتائج تكون دائمًا خاطئة فبدلاً من تسجيل ٤٠٠ شخص يزورون المكتبة نجد أن ٢٠٠ فقط يُسجلون. فهذه النتيجة هي ثابتة لكنها ليست ذات مصداقية، ولو كان هناك خطأ عشوائي بحيث إن الرقم المسجل يكون دومًا خطأ كأن يكون في بعض الأحيان ٣٠٠ وفي أحيان أخرى ٢٠٠ أو يكون ١٠٠ وهكذا، فعندئذ تكون النتيجة غير صحيحة وليست ذات مصداقية.

وهناك تقدير أخير هو أنه ينبغي أن تكون النتائج المحتملة شكلية، وهذا يعني أنها يجب أن تكون مفيدة مثلاً للإداريين المسؤولين عن مراقبة الخدمة وتطويرها، وبأن هذه النتائج تحدد ما يظهر أنها تعنيه. وهذا المطلب الأخير ربما كان من الصعب تلبيته ؛ لأن مؤشرات الأداء قد تكون مضللة، فمثلاً قد يكون هناك شيء بسيط ظاهريًا مثل القياس الإجمالي لرضا المستفيدين عن الخدمة مضللاً إذا قيس بمعزل، إذ ربما كانت المكتبة قد أغفلت القراء المتشبثين بالحضور إلى المكتبة والذين يمكن أن يرضوا بأي شيء! ولهذا ففي معظم الأحيان يكون ما نحن بحاجة إليه هو مجموعة (يُطلق عليها أحيانًا كلمة "سلة") من مقاييس الأداء.

الالتزامات الأخلاقية Ethical Considerations

من الأمور الملحة التقيد بأعلى الالتزامات الأخلاقية بالنسبة إلى جمع البيانات وللتجربة التحليلية التي تتم من أجل تقييم أداء المكتبة، فكثير من المؤسسات يكون لها مقاييسها الأخلاقية الداخلية التي يجب الالتزام بها وهذه

المقاييس صارمة بشدة خاصة في الخدمة الصحية، فمثلاً نجد أنه من الناحية المهنية يقوم معهد الاختصاصيين في المكتبات والمعلومات The Chartered Institute of Library and Information Professionals (CILIP) بنشر مطبوعين هما: "المبادئ الأخلاقية لاختصاصيي المكتبات والمعلومات" **Ethical Principles for Library and Information Professionals** و"مجموعة قوانين للخبرة المكتبية لاختصاصيي المكتبات والمعلومات" **Code of Professional Practice for Library and Information Professional** وهما على الموقع الإلكتروني التالي:

www.cilip.org.uk/professionalguidance/professionalethics/code

وتقوم جمعية المكتبات الأمريكية **ALA** بدعم مجموعة قوانين أخلاقية **Code of Ethics** على الموقع التالي:

www.ala.org/oif/statementspols/codeofethics/codeethics.htm

أما جمعية مكتبات البحث **ARL** فلديها خطة من أجل الموضوعات الإنسانية **Policy of Human Subjects** على الموقع التالي:

www.arl.org/stats/privacy.html

وهناك أيضًا قضايا خاصة تتعلق بجمع البيانات التي تتعلق بالمستفيدين وغيرهم، وهناك تحليل لاحق لهذه البيانات ويشتمل على ما يلي:

- عدم استخدام البيانات عن الأشخاص دون معرفتهم ورضاهم.
- عدم استخدام البيانات المجموعة لغرض واحد لسبب مختلف إلا إذا كان هناك قبول واضح.

- عدم إجبار الناس على المساهمة في الدراسات، فمثلاً ينبغي ألا يُعطى للطلاب انطباع بأن عدم المشاركة مثلاً في مجموعة مركزية سوف يؤثر في تقييم دورتهم الدراسية.
- ألا يتعرض المشاركون لأي نوع من الضغط مثلاً بإعطاء انطباع بأنهم جهلاء أو غير ماهرين.
- احترام خصوصية الأفراد والجماعات في كل الأوقات بتجنب التدخل فيها واحترام الأمور الشخصية.
- السماح دومًا للمشاركين بالانسحاب من الدراسة والبحث في أي وقت دون أن يُطلب منهم تبرير ذلك.
- الاحترام بشكل دائم للأمور الخفية بالنسبة للمشاركين إلا إذا كان هناك قبول جلي لكشف هوياتهم الشخصية مثلاً لدى استخدام اقتباس ما.
- ألاّ يكون هناك اقتناع بالاستفادة من مجموعة من المجموعات من أجل الدراسة، مثلاً بواسطة تقديم خدمة جديدة لإحدى المجموعات التي يعتقد أمين المكتبة بأنها سوف تُعزز تجربة تلك المجموعة أو أداءها وذلك بحجبها عن مجموعة أخرى.

وبطبيعة الحال فإن كل مجموعة بيانات وتحليل ينبغي أن تأخذ بعين الاعتبار الاحتياجات القانونية مثل قانون حماية البيانات (انظر الفصل الرابع "التأثير على المستفيدين").

الخاتمة :

لقد وُضع هذا الكتاب عن قصد للتأكيد على التأثيرات بما فيها مسائل رضا المستفيد، والأثر والقيمة، ونقوم بهذا لأن أهم ناحية في قياس الأداء هي تقييم ما إذا كانت الأهداف الأساسية للمكتبة قد تحققت. وكما رأينا فإن هذه الأهداف مرتبطة دومًا بالمستفيدين وبأولئك الأشخاص المحتمل وجودهم في المستقبل. والسؤال الأساسي هو : ما النتائج التي تم تحصيلها وما القيمة التي أحدثتها هذه النتائج؟.

وهكذا فإن تقدير مدى التأثير يحتاج إلى دعم كل مقاييس الأداء، وليست هناك علامة على التأثير الكبير إذا كان هناك خطأ في تقديم خدمات المكتبة. ومع هذا كان علينا أن ننبه إلى أن قياس الأداء أمر مُكلف ولا يأتي بنتيجة سريعة، لذا فإن قياس الأداء نفسه بحاجة إلى تحديد لقيمته ومراجعته وجعله ضروريًا من أجل التوصيل المستمر للخدمات الجيدة وهذا هو التحدي الذي نرمي إليه من خلال الفصول المتتابعة في هذا الكتاب.

المصادر:

إن المصادر الأساسية للمعلومات ستكون موجودة في قسم المصادر والمراجع بنهاية كل فصل من فصول الكتاب. وهنا نقترح أن تكون المصادر العامة لقياس الأداء في المكتبة على النحو التالي:

- قائمة البريد الإلكتروني على العنوان:

Lis-perf-measures@jisemail.ac.uk

- وبها مناقشات حول أمور حديثة في قياس أداء المكتبة.
- تُعد منظمة إفلا **IFLA** من بين المؤسسات ذات الفاعلية في هذا المجال بالعمل الذي يقوم به قسم الإحصاءات والتقييم فيها. انظر الموقع:

www.ifla.org/v11/s22/index.htm

ونحيلكم إلى الفصل الرابع عشر من هذا الكتاب من أجل الحصول على تفاصيل أكثر حول عمل الإيزو **ISO** المتصل بهذا الموضوع.

- يوجد الكثير من مجموعات الأدوات على شبكة الإنترنت وتشمل ما يلي: **eVALUEd** على الموقع: **www.evalued.uce.ac.uk**

وتركز أساسًا على تقييم الخدمات الإلكترونية في التعليم العالي، ولكن كثيرًا من مصادرها ذات استخدام أوسع.

- موقع رفيق: **Companion Website**، في كتاب للمؤلفين: **Markless and Streatfield** بعنوان : "تقييم أثر مكتبتك" **Evaluating the Impact of your Library** على الموقع:

www.facetpublishing.co.uk/evaluatingimpact/index.shtml

فكثير من الموضوعات التي يقدمها هذا العمل تركز على أثر تدريس مهارات المكتبات والمعلومات.

- مجموعة أدوات **EFX** التي قُدمت كجزء من عملية تقييم خدمات الـ **JISC** وهي على الموقع:

www.cerlim.ac.uk/projects/efx/toolkit/index.html

- ركز النشاط الأساسي في الولايات المتحدة الأمريكية على العمل الذي قدمه كل من **Charles McClure** و **John Bertot** في معهد تنظيم وسياسة استخدام المعلومات **JUMPI**، انظر الموقع:

www.11.fsu.edu/index.efm

- من أجل الحصول على نظرة شاملة لاستخدام تقنيات قياس الأداء في المكتبة الأكاديمية عبر مدة مطولة من الزمن ارجع إلى عمل المؤلف **Crawford, 2003**.

المراجع :

Audit Commission (1997) Due for Rene coal: a repent on the library sergkce. London, Audit Commission.

Bradford, S. C. (1948) Documentation, London, Crosby Lockwood.

Brinkley, M (1999) The EQUINOX Project: Library Performance Measurement and Quality Management System, Lixploil lnteractige (03). www. Exploit- lib. Org/issue3/equinox/.

Crawford, J. (2003) Reviewing a Programme of Evaluation in an Academic Library: the case of Glasgow Caledonian University, Peformance Measwement and Metrics, 4 (3), 113-21.

Cullen, R. (1999) Does Performance Measurement Improve Organizational Effectiveness? A Postmodern analysis, Performance Measmement and Metries, (sample issue), 9-30.

Curtis, D. and Dean, H. (2004) Impact and Performance Measurement in Library Services, Peformance Measmement and Metrics, 5 (3). 90-5.

Griffiths, J.-M. and King, D. W. (1990) Keys to Success: Perfommance indicatons for public hbraries, London, Office of Arts and Libraries.

Higher Education Funding Council for England (1995) The Effective Academic.

Library: a framework for eoaluatimg the performance of UK academic hbraries: a consul tatine report to HEFC (E), SHEFC, HEFC (H) and DENL by the joint Funding Councit's Ad Hoc Group on performance indicaton's for libranies, Bristol, HEFCE.

Lancaster, F.W. (1977) Measunement and Evaluation of library Services,Washington DC, Information Resources Press.

McClure, C. R. and Bertot, J. C. (eds) (2001) Kahatmg Netgorked Information Sergices: techniques, pohcy, and issues, Medford NJ, Information Today, Inc.

Morse, P.M. (1968) Library Effectreness, Boston MA, MTT Press.

Orr, R.H. (1973) Measuring the Goodness of Library Serviees: a general Frame- work for considering quantitative measures, jounnal of Doamentation. 29 (3), 41-50.

Proctor, R. et al. (1996) What Do People Do When Then Pubhc Iibrary Senice Closes Down: an inestigation into the impact of the Sheffreld libraries strike. British Library.

Research and Development Development Department. BLRD Report 6224, London, British Library.

Van House, N. A., Weil, B. T. and McClure, C. R. (1990) Measuring Academic Library Performance: a Practical approach, Chieago IL, London, American Library Association.

الفصل الثاني

اعتبارات نظرية

Theoretici Considerations

المقدمة :

بالإجمال يُعد قياس الأداء أحد أشكال البحوث العلمية بما يتضمنه من استقصاءات أُعدت في محاولة لفهم ظاهرة معينة بشكل أفضل. ومن المفيد لهذا السبب أن نكشف بإيجاز شيئاً من النظرية يعزز دراسات البحث وجمع الأدلة. ويقدم هذا الفصل مدخلاً موجزاً لبعض المفاهيم الأساسية، ونوجه فيه القارئ لاكتساب معلومات إضافية إلى كتابين أحدهما من تأليف روبسون (Robson (2002 والثاني من تأليف سارانتاكوس (Sarantakos (1998.

العلاقات السببية Causal Relationships

يسود الاعتقاد من فحوى الأبحاث بأن العلاقات التي تتضمنها الظاهرة المدروسة تعود إلى مبدأ السببية، وبأن هذا يفسر سبب حدوث شيء ما، أو لتتم تجريته، أو للشعور بأنه يتيح تطور المعرفة. وعندما تقوم المكتبات بتفحص مستويات رضا المستفيدين ، فإنها لن تهتم بتسجيل نسب عن المستفيدين ذوي الآراء الخاصة فحسب ، بل إنها سوف تهتم باستكشاف سبب تواجد هذه المستويات من الرضا وإقرار الكيفية التي يمكن بها تطوير هذه المستويات.

وهكذا فإن الدراسات التي تسعى إلى قياس الأداء سوف يكون لديها هدف أساس لتصوير السبب والنتيجة، وهذا معناه أن مثل هذه الدراسات ليست مراقبة أو موصوفة ، فهي تسعى إلى أن تكون قاطعة وتحليلية.

آراء نظرية Theoretical Perspectives

١ - وجهة النظر الإيجابية:

إن النظرية الإيجابية ترى أن المنهج العلمي هو الطريقة الوحيدة للحصول على ما هو جديد من المعرفة ومن ثم فإن كل جهود البحث يجب أن تُصمم على هذا الأساس. ونأخذ هذا أصلاً من العمل الذي قدمه أوغست كونت **August Comte**. وقد نشر كارل بوبر **Karl popper** في العام ١٩٣٤م كتاب "منطق الاكتشاف العلمي **The logic of Scientific Discovery**". وقد تحدث في هذا الكتاب بأن القضية المهمة هي قضية التزييف، ويعتمد هذا بدوره على الفكرة القائلة بأن التقدم يتم بتطوير الفرضيات ومن ثم باختبار هذه الفرضيات للتحقق من أنها صحيحة.

وقد أشار بوبر **Popper** إلى أنه لا يمكن البرهنة على حقيقة الفرضية بنسبة مئة بالمئة طالما تواجدت حالة من الحالات التي لم تظهر بعد أو لم يتم اختبارها وربما كانت لا تثبت هذه الفرضية. إن شاهداً واحداً يبين زيف الفرضية يمكن أن يدحضها وعندئذ ينبغي صياغة فرضية جديدة كي تُنقض بدورها. ولذا فإن العلم يتقدم لا بإثبات كل فرضية ، بل بدحضها.

ويقودنا هذا إلى الاقتراب من البحث حيث تكون صياغة أي فرضية هي الخطوة الأولى المهمة وبحيث تكون هناك مناهج للبحث تم اختيارها ، ليتم اختبار الفرضية. فمثلاً عندما يُطرح دواء جديد في السوق نجد أن الفرضية تكون بأنه سيساعد في علاج مرض ما وفي تخفيف الألم أو ما إلى ذلك. (وهناك من الناحية الفنية عادةً فرضية صفرية **Null hypothesis** وفرضية بديلة **Alternative hypothesis** وما وصفناه هنا من نوع الفرضية الأخيرة).

وتُصمم المناهج المتبعة للاختبار من أجل دحضها، وهكذا فإن التجربة العشوائية الضابطة Randomized Controlled Trial (RCT) تصمم بعناية بفريق اختبار وفريق تحكم. ويُنتقى الأشخاص من النموذج الكلي ويُفرزون بعناية إلى مجموعة أو أخرى. ويتسلم فريق الاختبار الدواء أما فريق التحكم أو الضبط فيتسلم مستحضراً طبيّاً ليس له قيمة علاجية، ويتم فحص البيانات بعد مرحلة الاختبار للنظر فيما لو كانت هناك فروق بين الفريقين. فإذا لم تكن هناك اختلافات فإن الفرضية تُدحض، ويُنبذ الدواء ويتجه معمل الأدوية لإيجاد دواء جديد. أما إذا كان هناك اختلاف وبفرض أن فريق الاختبار أظهر فوائد إيجابية ففي هذه الحالة يُحتفظ بالفرضية ولكن ليس لها برهان. إن ما يمكن أن يُقال حول البيانات المتوافرة أن الدواء فعّال.

إن أسلوب البحث هذا يجد طريقه إلى مجالات أخرى كثيرة من البحث والتقصي، فمثلاً يمكن لخدمة معلوماتية أن تبدأ في التجربة العشوائية الضابطة RCT لاختبار واجهة Interface جديدة ترى أنها ستكون أكثر سهولة في الاستخدام. وبينما نجد أنه من غير العادي التوغل في هذا فإن النظرية الأساسية لطريقة إجراء الاختبارات مؤثرة إلى حد بعيد في مجالنا، فهي تفسر السبب الذي يدعو إلى اعتقاد بعض الباحثين بأن السلوك المعلوماتي تتم دراسته بشكل أفضل باختبار عدة آلاف من حالات البحث والاسترجاع، لا بالاعتماد على أعداد قليلة من حالات فردية.

٢ - وجهة النظر النسبية:

مع أن النظرة الإيجابية للمنهج العلمي وتأثيراته مازالت طاغية ومسيطرة في العلوم، إلا أن من المسلم به على نطاق واسع وجود بعض المعوقات المتضاربة عند التطبيق في العالم الحقيقي، فلكي تقوم

الاختبارات العلمية بعملها ينبغي أن تتم ضمن نظام مغلق يمكن فيه ضبط العوامل الكثيرة المؤثرة. لذا فإننا لكي ندرس التأثيرات التي يحدثها دواء جديد ينبغي العناية بدرجة كبيرة بإزالة أية تأثيرات تعود إلى العمر، أو الجنس، أو العرق، أو الأدوية الأخرى التي أخذت، نظام الحمية، وظروفاً طبية سابقة، وظروفاً طبية لاحقة وما إلى ذلك. لكن المشكلة بالنسبة لهذه الطريقة هي أنه في العالم الحقيقي لا يمكن أن يكون هناك أي نوع من الضبط، ولهذا السبب فإن علماء الاجتماع اتبعوا عدداً من الطرق في التقصي أو البحث وفي تطوير تفهمهم للعالم الذي يمكن أن يُسمى عالماً نسبياً **Relativist** أو تأويلياً **Interpretive**. وبإيجاز نقول: إن مثل هذه الطرق يتم تقبلها بأن يكون وصف الحقيقة فقط من خلال عيون وفهم الشخص الملاحظ وهذا يشمل الباحث.

وبالإضافة إلى التعقيد فكل ما لدينا لوصف العالم هو اللغة نفسها التي تشكل غموضاً وتحيزاً وفروقاً. ولكن لا ينكر أي من هذه الأمور الإنجازات الكبرى التي حققها المنهج العلمي و الأهمية الدائمة لتلك الطريقة. ومع هذا فإننا لا ينبغي أن نتوقع من التراث الإيجابي أن يمدنا بكل الأجوبة، وذلك عندما نريد فهم النظم المعقدة ووصفها.

ويوجد عدد من المواقف التي يتخذها أولئك الذين لهم وجهات نظر نسبية بالرغم من أن ما يتم في الواقع بالنسبة لمعظم الدراسات هو حدوث توتر بسبب التأكيدات المختلفة، ومع ذلك فمن المهم أن ننتبه إلى ما يجب على كل من هذه الدراسات أن تقدمه. وباختصار فهناك متسع لأن نقوم بوصف ثلاثة مواقف نسبية هي: ما بعد الإيجابية، والطرق النقدية، والجدال حول المركبة والموضوعية.

ما بعد الإيجابية:

يُعد المصطلح "ما بعد الإيجابية" Post-positivism أفضل وصف للموقف الذي يتقبله معظم الناس الذين يعملون في البحث سواءً كان علمياً أو غير علمي في عالمنا الحديث، وبخلاف منهج الإيجابية ، فإن ما بعد الإيجابية تقر بأن إدراك الحقيقة بواسطة تطبيق المنهج العلمي يظل هدفًا ناقصًا، فكل ما لدينا ما هو إلا ملاحظات عُرضة للخطأ، ومنها تستخلص الاستنتاجات. ومع ذلك فإن ما بعد الإيجابية ينبذ الفكرة التي تقول : إنه لا توجد حقيقة خارجية (Subjectivism) وتعتقد بأن البحث يمكن أن يكشف المعرفة حول الحقيقة بالرغم من أن كل باحث فرد يكون متميزاً ولديه ميل لناحية ما.

ومن هذه الناحية فالموضوعية تمثل الخصائص المشتركة للمجتمع، وهي ما نقوم به معاً عندما نقدم ملاحظات متعددة حول ظاهرة ما وننتقد عمل كل منا. كما أن ما بعد الإيجابية تنبذ فكرة عدم القابلية للقياس Incommensurability وتعتقد بأننا لن نأمل أبداً في فهم موقف كل واحد منا بسبب الاختلاف الموروث من لغة وثقافة وتجربة وما إلى ذلك. ولذلك فإن طريقة ما بعد الإيجابية القيمة تُشرك ثلاثة أفراد في نتائج مختلف البحوث وتناقش الفحوى بواسطة الأخذ بعين الاعتبار مختلف أوجه النظر لدى الناس.

الطرق النقدية :

يُغطي المصطلح Critical approaches آراء كثيرة بالرغم من أن الرأي المسيطر ربما كان الرأي المتساوي الذي يعتمد على الاهتمام بالطريقة التي يميل إليها أولئك الذين يتجهون إلى فرض ما قد بُحث وما تم استنتاجه من نتائج ذلك البحث. وبالإضافة إلى أولئك الذين لديهم موقف نصير للمساواة ،

فإن آخرين ممن يناصرون الطرق النقدية سيتضمنون أشخاصاً معنيين بتجارب وآراء الأقليات مثل الأقليات العرقية أو الأشخاص المعاقين الذين تُبخس قيمتهم إن لم يتم تجاهلهم. وفيما يلي اقتباس يوضح هذه القضية:

"بعد كثير من الانطباعات النقدية حول عملي... خلال فترة الثمانينيات وكنت أحس حينها بالسخط لدى انشغالي في حركة المعاقين توصلت إلى استنتاج مؤلم ولا مفر منه هو أن الشخص الذي استفاد من بحثي حول الحياة التي يعيشها المعاقون هو بلا شك أنا. كما ظهر أن هناك غضباً متزايداً وعداء وشكاً وسط منظمات العناية بالمعاقين بأن معظم ما تم إنجازه في "البحث حول الإعاقة" لم يكن سوى "غش"". (Oliver in Chapter 2 of Barnes and Mercer, 2003)

إن النموذج الأساس بالنسبة للمقاربات النقدية هو نموذج "البحث المحرر" **Emancipatory research** الذي يسعى للتعرف إلى الظلم الاجتماعي ومجابهته، وهو يهيئ شيئاً مضاداً ومفيداً وبارزاً للفكرة الإيجابية التي تقول: إن هناك نظرة "غير منحرفة" و "صحيحة" عن العالم. ويقترح هذا النموذج بالنسبة للمكتبات بأن قياس أداء المكتبة بما فيه الوضع المتتالي وترقية الاستراتيجيات المتبعة يحتاج إلى الحرص على الإشراك وتشغيل أولئك الأشخاص والجماعات بشكل كامل، وكذلك الذين يتعرضون لخطر التهميش.

الموضوعية والمركبة:

هناك تباين ينشأ من نظريات التعليم وهو ما بين أساليب التربية الموضوعية والمركبة، وهذا التباين تمييز مفيد وذو أهمية بالنسبة لدراسات

البحث. ولقد اقترحتُ في بحث لي نشر منذ بضعة أعوام بأن الموضوعية تنظر إلى العالم كبنيان منظم مؤلف من الموجودات التي تتواجد ولها معنى بعيد تماماً عن المراقب أو المشارك. وقد تم تدريس معظم العلم والتقنية تقليدياً على هذا الأساس، فما هو مطلوب الحصول عليه بواسطة العلم هو طريقة أقرب وأقرب لإتمام (ومن ثَمَّ "تصحيح") الفهم (**Brophy, 2001**).

وإن الهدف من التدريس في هذا التحليل هو مساعدة المتعلم للحصول على موجودات وعلاقات ومساهمات من كل شخص لوضع البنية المقترحة الصحيحة (انظر **Duffy and Jonassen, 1993**). وعلى النقيض من ذلك، فإن أساليب التربية المركبة تركز على الشرح وتأسيس الفهم. ونقتبس فيما يلي العبارات التالية من كتابة "آن بدنار **Anne Bednar**" وزملائها:

"إن التعلم خطة مركبة يبني فيها المتعلم عرضاً ذاتياً للمعرفة وتفسيراً شخصياً للتجربة، وهذا العرض مفتوح باستمرار على التغيير ويشكل بنيانه وارتباطاته الأساس الذي تلتحق به التركيبات الأخرى للمعرفة. وإن التعليم هو خطة ناشطة ينمو فيها المعنى على أساس التجربة. وهذه النظرة إلى المعرفة لا تنكر بالضرورة وجود العالم الحقيقي... لكنها تناضل بأن كل ما نعرفه عن العالم هو تفسيرات إنسانية لتجاربنا في هذا العالم... فيجب أن يُوضع التعلم في سياق غني يعكس مفاهيم العالم الحقيقي من أجل حدوث هذه الخطة المركبة. (انظر **Bednar et al.. 1983**)"

وعلى أساس هذا الفهم ، فإن التعلم هو خطة ناشطة يقوم فيها المعلمون بوضع شروحاتهم لـ "حادثة التعلم" في سياق مفاهيمهم السابقة والآراء العالمية ويكونون قادرين على تكييف معرفتهم وآرائهم من جهة، وعلى نقل

مفاهيمهم إلى سياقات جديدة من جهة أخرى. وهذا ما أطلق عليه **Michael Streibel** "المعرفة الموضوعية" **Situated Cognition**، وهذا هو أحد الأسباب التي جعلت تَطور مهارات المعلومات يقوم بعمله على أفضل وجه عندما يُدمج في الواجبات والنشاطات الملقاة على عاتق المشارك في التعلم.

ويكون المتعلم قادراً على الاستجابة للتحدي الكامن في جعل التعليم مناسباً لرأي عالمه، وفي جعله ملائماً. ومن الواضح أنه لا يمكن الحصول على هذا بنظرة موضوعية تقول بوجود طريق واحد للتعلم وطريق واحد صحيح لرؤية العالم. غير أنه ربما كان الأهم من هذا هو أن وجهة النظر المركبة تقترح بشدة بأن تكون كل حادثة تعلم، وكل بحث في مصطلحات قياس الأداء – جامعة بناءة وفي بعض الأحيان يعوزها الإدراك للمعرفة السابقة. كما أنها تعزز من فهم ما بعد الإيجابية بأننا يمكن أن نحسن بشكل كبير ظروف بناء المعرفة المفيدة وربما أيضاً الحكمة، وذلك بواسطة المقارنة، والمقابلة وفوق كل هذا بالإنصات إلى وجهات النظر الأخرى.

كما أنه من الممكن أن نصل إلى مرحلة أبعد من ذلك بالنسبة للجدال البنيوي بواسطة الأخذ بعين الاعتبار مفهوم التركيبة الاجتماعية. وكان المؤلف جرجن **Gergen (1994)** كتب بمصداقية عن هذا الموضوع مشيراً إلى أن حديثنا حول العالم – الطرق التي نفكر بها ونتحدث عنها، والطرق التي نفهم بها "الحقيقة" – هو نتاج التبادل الجماعي. ولأننا بشر نقوم باستمرار بتفسير وإعادة تفسير مفاهيمنا عن العالم في بيئة اجتماعية، فإن ذلك الفهم لا يمكن أن يكون خريطة ثابتة لـ "كيف تكون الأشياء"، مثلما تزعم وجهة النظر الموضوعية. وبدلاً من هذا فإننا نعمل معاً ونبدع ونعيد الإبداع لمفاهيمنا عن العالم بكل تعقيداته المتشابكة والدائمة في تغيرها.

طرق البحث :

هناك طريقتان واسعتان للبحث مثلما تحدثنا في الفصل الأول يطلق عليهما "كمية **Quantitative**" و"كيفية **Qualitative**"، وإن هذين المصطلحين، في الحقيقة مضللان إذ أن عناصر التحليل الكمي توجد في كثير من الأحيان في البحث الكيفي والعكس بالعكس. ويفضل البعض وبينهم روبسون **Robson (2002)** التحدث عن تصميمات ثابتة **Fixed** ومرنة **Flexible**. ويستخدم روبسون البيانات الكمية كثيراً، غير أن من مميزاتها أن المناهج المستخدمة والطريقة التي تستخدم بها تكون ثابتة تماماً قبل الوصول إلى الجزء الأساس من البحث. ومع ذلك فبوجود تصميمات مرنة يتطور تصميم البحث بتقدم العمل. كما أن هناك تأكيدات كبيرة في التصميمات المرنة على استخدام كلمات **Words** لوصف ما يحدث ولا تستخدم أعداد **Numbers** لقياس مداها.

ولخطورة التبسيط المفرط، فإن التصميمات الثابتة تستخدم نموذجاً هندسياً مأخوذاً من فرضيات إيجابية في حين أن التصميمات المرنة تستخدم نموذجاً اجتماعياً يستخدم بدوره افتراضات نسبية. ومع هذا فلا يمكن أن نشد بقوة على أن المصطلحات المرن، والكيفي، والنسبي تميل للاتجاه معاً بمجرد تثبيتها بشكل كمي أو إيجابي. والحقيقة أن كل هذه المواقف والمقاربات تتشابك في التقييمات والدراسات العلمية.

ومهما يكن من أمر، فإن المواقف الفلسفية والنظرية للباحثين تؤثر بدرجة كبيرة في طبيعة الدراسات التي يقومون بها، ومن ثم المناهج التي يستخدمونها، وفيما يلي أوصاف موجزة تحدد المناهج الرئيسة المستخدمة في مختلف الثقافات.

١- طرق البحث الإيجابية: *Positivist Research Methods*

التجارب: Experiments

إن المنهج الكلاسيكي الإيجابي للبحث هو التجربة التي يعالج فيها الباحث شيئاً متغيراً (يطلق عليه المتغير المستقل **Independent variable**) ويقوم بملاحظة ما يحدث لمتغير آخر هو (المتغير التابع **Dependent variable**) وذلك كنتيجة. والواقع أن النسبيين يجرون أيضاً تجارب لذا لا نفترض أن هذه طريقة استثنائية أو خاصة. ومع ذلك فإن الرابطة المقصودة بين التصميم التجريبي ومحاولة دحض النظرية هو علامة على الإيجابية.

وكما سبق أن أشرنا فمن المعتاد لدى القيام بتجربة ما أن نستخدم مجموعة ضوابط ليست قابلة للمعالجة التجريبية بحيث يمكن تخفيض آثار التجربة أو الآثار التي ليس لها قيمة علاجية. وسنتحدث عن هذا أكثر في الملحق رقم (١) وهو بعنوان "أساليب جمع البيانات"، والفائدة الكبرى من التجربة هي أنها تعمل بظروف متحكم فيها، بحيث يمكن عزل السبب والأثر.

أما بالنسبة للمكتبات فيمكن الأخذ بالتجربة مع خدمات جديدة أو مُحسَّنَة على الرغم من أنه يجب الاعتناء بملاحظة الالتزامات الأخلاقية مثل عدم استخدام مجموعة للضبط أو التحكم إذا كان هذا لا يعود بالفائدة على العاملين في المكتبة.

تحليل البيانات الكمية Quantitative Data Analysis

إن اتجاه البحث الإيجابي كثيراً ما يستخدم البيانات المتوافرة والتابعة من نشاطات عملية ربما يظن البعض أنها تشبه استخدام العالم الحقيقي

كحقل تجريبي لها. وستكون البيانات قابلة للتحليل الإحصائي في محاولة لإيجاد كل من العلاقات المتبادلة وقابلية التبادل وذلك باستخدام طرق مثل التحليل التبادلي والتحليل متعدد التناوب ANOVA (Analysis of Variance), ANCOVA (Analysis of Covariance), and MANOVA (Multivariate Analysis of Variance).

ويطابق دراسة مثل هذا النمط استخدام كميات كبيرة جداً من البيانات، وقد ظهر بالفعل في السنوات الماضية أن هناك فرعاً من المكتبات يحتاج إلى الحصول على بعض المجموعات الضخمة من البيانات وتنظيمها ووصفها وكذلك الإشراف عليها. وقد ظهرت هذه المجموعات نتيجة للبحث العلمي في مجالات مثل علم الفلك والفيزياء الذرية. ونجد أن ما يوازي هذا بالنسبة لتقييم خدمة المكتبة يأتي من مجموعات بيانات قياسية كتلك التي تصدر نتيجة لتكشيف الاستشهادات المرجعية Citation Indexing ومن استخدام محركات البحث الكبرى.

٢- **طرق البحث النسبية:** Relativist Research Methods

وصف شعوب العالم: **Ethnography**

تختص الإثنوغرافيا Ethnography أو وصف شعوب العالم بدراسة الناس من الناحية الثقافية وتعتمد على العمل الميداني ضمن مجتمع معين للتزود ببياناتها، وتأتي هذه الكلمة أساساً من الأنثروبولوجيا الاجتماعية. ويكون الاهتمام باشتقاق المعنى من البيانات المجموعة وليس بتعداد ظهور الأحداث، وربما تعني كلمة (مجتمع) في هذا السياق أي مجموعة من الناس لهم اهتمام بناحية معينة، مثل مجموعة من المستفيدين من المكتبات، والمقاربات الإثنوغرافية هي اليوم شائعة بهذا المفهوم.

إن الاستخدام الكلاسيكي لكلمة Ethnography أو وصف شعوب العالم، التي قد جُعلت نموذجاً في أعمال علماء مثل مارجريت ميد Margaret Mead في كتابها "التقدم في العمر في ساموا" **Coming of Age in Samoa** يتضمن أن يصبح الشخص مراقباً مشاركاً في المجتمع الذي تتم دراسته، أو بمعنى أن يعيش ضمن المجتمع نفسه – ويعرف هذا بـ "الانغمار الثقافي" **Cultural Immersion**.

ومهما يكن من أمر فهناك متغيرات كثيرة من المنهجية الأصلية مثل الإثنوغرافيات الإعترافية **Confessional** والانعكاسية **Reflexive** ويُستبدل أحياناً المفهوم الخالص للإثنوغرافيا بمحاولة المرء بأن يكون جزءاً من المجتمع الذي تتم دراسته بالملاحظة. وتُعد هذه استجابة إلى حد ما للنقد الذي تقول به الإثنوغرافيا بأن إسهام الفرد من خارج الثقافة يؤثر حتماً على سلوك أعضاء الجماعة التي تتم دراستها.

ويمكن تعريف نمطين أساسيين من الدراسات الإثنوغرافية، فهناك الدراسات الوصفية التي تسمى عادةً أثنوغرافية **Ethnography**، ومع ذلك فإن كانت هناك دراسة نقدية بمعنى أن تكون البيانات مستخدمة لمحاولة تعريف العلاقات من السبب والتأثير، ويطلق عليها اسم **Ethnological**. ومهما كانت الطريقة المتخذة فإن الإثنوغرافيا تحاول أخذ نظرة كلية إلى العالم مدركةً بأن السلوك الإنساني في وضعه الاجتماعي معقد بشكل كبير، وبأن المعرفة الضمنية والافتراضات الخفية ذات أهمية عظيمة لفهم ثقافة من الثقافات. ومن أجل مقدمة عن الإثنوغرافيا نُحيل القارئ إلى مُؤلَّفْ لـ آجار Agar (1996).

ويُستخدم المصطلح **Illuminative Evaluation** أي التقييم الاستكشافي في بعض الأحيان للدراسات التي توحي بها الطريقة الإثنوغرافية التي تسعى

لتأسيس ما هو مهم بالنسبة للمشاركين والعوامل التي تؤثر فيهم لدى تعريفها. وبكلمات أخرى هم يحاولون التعرف لا على ما هو حادث بالفعل ولكن على الدوافع لدى المشاركين التي تجعلهم يتصرفون تصرفاتهم.

وتثير الإثنوغرافيا بسبب طبيعتها الخاصة التزامات أخلاقية صعبة، وإن من تهدف إلى دراستهم البحوث الإثنوغرافية ينبغي أن يكونوا على أقل تقدير مدركين بأن هناك دراسة تستهدفهم وينبغي عليهم أن يوافقوا عليها (انظر أيضاً القسم حول الالتزامات الأخلاقية ضمن الفصل الأول).

دراسة الحالات Case Studies

إن دراسة الحالة هي طريقة أخرى عامة تتعلق بالكفاءة وقد استُخدمت كثيراً في خدمات المكتبات والمعلومات (من أجل مجموعة حديثة مهمة تتعلق بمشروع LibQUAL+™ والمنهجية التي تحدثنا عنها في الفصل الثالث، انظر مُؤَلَّفْ لـ(Heath et. Al., 2004): ويمكن أن تعيدنا الحالة إلى مكتبة معينة، أو إلى مجموعة من المستفيدين من المكتبات، أو إلى ظروف راهنة مثل تفاعلات المستفيدين تجاه خدمة من الخدمات في وضع معين. إن دراسة الحالة هي استقصاء أو بحث لما يَحدث من الناحية العملية (مثلاً: هي بحث تجريبي استقرائي) ضمن سياق حيوي حقيقي وسوف يشتمل بطبيعة الحال على مناهج كثيرة من جمع البيانات. وعلى الرغم من أننا قد وصفنا البيانات المجموعة هنا كأسلوب كيفي فإنها سوف تحتوي على بعض البيانات الكمية.

والفائدة الكبرى لهذه الطريقة هي أنها تكشف لنا عن بيانات مفصلة ووفقاً لسياق الكلام حول حالة معقدة. ومهما يكن من أمر فمن المهم لدى القيام بدراسة حالة من الحالات أن نقوم بتحليل كل من الحالة نفسها – أي

ماذا يحدث – وكذلك سياق الحالة – أي أين تحدث وتحت أي ظرف. ويرجع السبب في القيام بهذا إلى أن الآخرين سيرغبون في أن يتمكنوا من تحصيل كيفية اختلاف حالة من الحالات عن حالة أخرى وإلى أي حد يكون ما تم تعلمه من دراسة الحالة قابلاً للتطبيق بشكل واسع. وربما كان الباحث راغباً أيضاً في إعادة بحث الحالة نفسها فيما بعد وعندئذٍ ستكون المعلومات التي تأتي في السياق حيوية إذا تم فهم الاختلافات الموجودة.

وقد تبين أن دراسات الحالة شائعة جداً بالنسبة لتقييم خدمات المكتبات والمعلومات وذلك إلى حد أنه يبدو أحياناً كما لو أن معظم جوانب أساس البنية بهذا الشكل! ومع ذلك فإن دراسة الحالة إذا استُخدمت بحكمة فستكون ذات قيمة كبيرة للغاية كمصدر للبيانات التي يمكن أن يشترك فيها ثلاثة أفراد مثلاً مع الآخرين. ويقدم لنا الباحث **Eisenhardt (1989)** تحليلاً مفصلاً عن هذه الطريقة.

بل إن دراسة الحالة نفسها ستستخدم بالتأكيد مجموعة منوعة من مناهج جمع البيانات، مثل الاستبانات، والمقابلات، والملاحظات وسيتم شرح هذه الأمور في الملحق رقم (١) المعنون بـ "أساليب جمع البيانات".

النظرية التأسيسية Grounded Theory

إن الفكرة الكامنة وراء هذه المنهجية هي أن النظرية التي تشرح الظاهرة والتي تمت ملاحظتها ينبغي أن يتاح لها الظهور من المعلومات التي جُمعت – فهي ذات أساس **Grounded** بهذه البيانات. كما أنها تحكم بوضوح فكرة البدء بفرضية واختبار هذه الفرضية، وبدلاً من ذلك، هي تتيح للبيانات أن تتحدث عن نفسها.

ويشتمل استخدام نظرية تأسيسية بشكل متميز خليطاً من الملاحظة والمقابلة على الرغم من أنها تتضمن أيضاً دراسات تتعلق بالكمية وغير ذلك، كما أن المصطلح يستخدم أيضاً في بعض الأحيان لمنهجية هذا النمط من الدراسة. ويشتمل هذا على عمل ملحوظات ثم تدوين ملحوظات على ما يبدو أنها قضايا أساسية، ويتكرر هذا مع ملحوظات أخرى ومقابلات أو مع أي مصدر للبيانات يُستخدم. وتتبع النظرية من هذا التطور المستمر للمقارنات التي تتم، ثم يوجد بعد ذلك خطة أخذ نماذج ذات هدف أي التطلع إلى الأشخاص الذين لديهم وجهات نظر مختلفة أو يمكنهم أن يلقوا ضوءًا مختلفاً على الموضوع. وتدون الملحوظات باستمرار وتعين مجموعة نظامية لها ثم لدى ظهور النظرية تُصنف هذه الملحوظات بترتيب ذي جدوى. ويمكن أن يتم الرجوع في نواح مفيدة إلى المراجع الأساسية، ولدى حصول هذه الخطة فإن النظرية تُدَوّن.

ومما يثير الاهتمام وجود رابطة جلية بين عمل بوبر **Popper** حول قابلية الزيف وبين المناهج التي تتخذها نظرية تأسيسية ما، ويكمن هذا في أنه لدى ظهور نظرية ما من البيانات فينبغي أن يكون هناك دوماً بحث مستمر عن البيانات التي تدحضها. ويُبرز هذا مسألة هي أنه على الرغم مما يبدو أنها اختلافات أساسية فهناك كثير من المعتقدات المشتركة بين الباحثين في خلفيات نظرية مختلفة.

وقد تطور استخدام النظرية التأسيسية في علم الاجتماع، وقد تم شرحها بمقدمة ممتعة لأحد مبتكري هذه النظرية، وهو بارني جلاسر **Barney Glaser(1998)** الذي يدير أيضاً معهد النظرية التأسيسية على الموقع: **www.groundedtheory.com/**

البحث الميداني : Action Research

تستخدم الطريقتان، الإيجابية والنسبية من خلال البحث الميداني **Action research** الذي يقوم به المتمرسون المنغمسون في توصيل الخدمة التي تتم دراستها إما شخصياً أو بالعمل معاً كفريق، وفي هذه الحالة يُستخدم المصطلح **Collaborative enquiry** أو الاستفسار التعاوني وهو يرتبط بالتدرب التأملي **Reflective practice** (انظر الفصل التاسع بعنوان "الموظفون"). وقد تميز هذا البحث كمنهجية المقصود منها هو محصلات العمل ومحصلات البحث (انظر كتاب للمؤلف **Dick (2000)**.

ويُستخدم البحث العملي بشكل واسع من قبل المدرسين في التعليم الابتدائي والثانوي بالإضافة إلى استخدامه من قبل أمناء المكتبات وهناك أمثلة طيبة من الاختصاصيين الذين يعملون معاً في هذا الاتجاه. إن هذا النمط من البحث يشتمل على الالتزام المستمر مع دورة أولية للبحث تم تخطيطها بالتفصيل ويتبعها تقييم ممارس مستمر للموضوع الذي يتم بحثه.

الملاحظة المبنية على الممارسة Evidence – based Practice

إن التطور الحديث للممارسة المبنية على المشاهدة Evidence – based practice (**EBP**) في النظام الصحي والتي تجد طريقها اليوم إلى الخدمات الاجتماعية والاقتصاد والأعمال وكذلك المكتبات والمعلومات، ربما تهيئ إطاراً مفيداً للعمل لاعتبار استخدام النظرية في الإدارة المكتبية وفي قياس الأداء. ويقترح المؤيدون بأنها تتيح اتباع مزيج من الطرق الإيجابية والنسبية مع المشاهدة التي أخذت من عدد من المصادر، وقد تم وزن كل جزء من البيانات بما يستحقه.

وهناك تعريف للملاحظة المبنية على المكتبات والمعلومات **Evidence – based librarianship** هي على النحو التالي:

"إن الملاحظة المبنية على المكتبات والمعلومات (**EBL**) هي وسيلة لتحسين مهنة المكتبات بواسطة طرح الأسئلة بالإضافة إلى إيجاد ملاحظ للبحث مساعد ومُقَيمْ نقدي من علم المكتبات (وغيره من النظم) في الملاحظة اليومية. كما أنها تعمل على تشجيع المكتبات للقيام ببحث كمي وكيفي على مستوى عال". (انظر **Crumley and Konfogiannakis, 2002**).

ويفضل أندرو بوث Andrew Booth وهو المناصر البارز لهذه الطريقة في البحث، أن يتكلم عن ملاحظة مبنية على الممارسة المعلوماتية (**EBIP**) **Evidence – based information practice**: فهو يقول:

إنها طريقة لملاحظة تعزز جمع وتفسير ودمج الممارسة المعلوماتية (الدليل) الصالح للاستعمال والذي يقرره المستفيد وتتم ملاحظته من قبل أمين المكتبة وهو دليل تم الحصول عليه بالبحث، ويستخدم أفضل دليل متاح وقد تم تعديله وفقاً لاحتياجات المستفيد وأفضلياته، وذلك لتحسين كفاءة المحاكمات المهنية.

انظر الموقع: (www.shef.ae.uk/scharr/sections/ir/research/ebl.html)

ويوجد ضمن الملاحظة المبنية على الممارسة **EBP** عدد من النماذج التي يمكن استخدامها للتركيز على الشاهد الذي يتم إعداده وتحليل العمل، والقضية المهمة هي التأكد من أن السؤال الذي يحتاج إلى إجابة قد عُبرَ عنه بوضوح، وهو مركز بشكل كامل على ما ينبغي أن يُطرح من أسئلة وقد بني بشكل مناسب.

ويقترح بوث (2003) **Booth** استخدام نموذج **SPICE** وذلك للتأكد من أنه تم طرح الأسئلة الصحيحة المراد السؤال عنها، ويشمل هذا النموذج عدداً من النقاط على النحوالتالي:

- الموقع **Setting** - أين يتم بحث مضمون الخدمة؟
- الفكرة **Perspective** - لمن ستُقدم هذه الخدمة؟
- المضمون **Intervention** - ماذا يتم تقديمه من خدمة؟
- المقارنة **Comparison** – ما هي الخيارات للخدمة؟
- التقييم **Evaluation** - كيف سيقاس نجاح الخدمة؟

فعلى سبيل المثال يمكن صياغة سؤال ما عبر هذه الخطوط الموضوعة:

من وجهة نظر الفكرة (**Perspective**) لشخص كبير في السن مرتبط بموقع مسكنه الخاص (**Setting**)، هل الإمداد بالكتب كجزء من الخدمات الاجتماعية هو أكثر إرضاءً لأولئك المستفيدين "التقييم" (**Evaluation**) من نفس الخدمة التي تقوم المكتبة بتزويدها "المقارنة" (**Comparison**)؟

إن أولئك الذين ينتقدون طريقة **EBL** و**EBIP** يشيرون إلى عدد من القضايا التي تبقى دون حل، ومنها أنه بخلاف ما يحدث بالنسبة للخدمات الصحية نجد أن هناك عدداً محدوداً من المؤلفات العلمية المنشورة التي يمكن أن يُرجع إليها في علم المكتبات والمعلومات. والأمر الآخر هو أن طريقة الملاحظة المبنية على الممارسة **EBP** تتجه لاستخدام نموذج من المشاهدة يتأثر بالتفكير الإيجابي كما يتمثل باستخدامه للتجارب العشوائية المضبوطة. وهناك انتقاد ثالث هو أن الملاحظة المبنية على الممارسة **EBP** تبخس قيمة دور

التجربة الاختصاصية، إذ أن أمناء المكتبات يقضون سنوات من التدرب ويحصلون على تجربة اختصاصية لعقود من الزمن. وأخيراً فهناك السؤال الإجمالي حول قابلية النقل، فنجد مثلاً أن إجراءً في الخدمة الصحية في أحد المستشفيات يمكن أن يعمل في مستشفى آخر ولكن ليس نفس الأمر بالضرورة يصح في المكتبات.

الرواية المبنية على الممارسة Narrative – based Practice

تكمن بعض الانتقادات في الملاحظة المبنية على الممارسة **EBP** في التطور الحاصل في الرواية المبنية على الممارسة **Narrative – based practice (NBP)** التي ظهرت في مجال الطب (انظر **Greenhalgh and Hurwitz, 1998**) وقد استُخدمت كذلك في الإدارة وغيرها من النظم (انظر **Brown et. al., 2005**). ويبدو للبعض أن استخدام الرواية أو القصة هو توضيح لإدارة المعرفة ، بينما نجد أن جذورها بالنسبة للآخرين تعود إلى مكان آخر. ومما لا شك فيه أنه عندما يكون هدف البحث إما مزيد من الفهم أو العمل بهدف، ففي هذه الحالة تكون الروايات أو القصص التي تُروى قوية. وتعلق **Hannabuss (2000)** على استخدام الرواية في المؤسسات والطريقة التي يَستخدم بها أفراد هذه المؤسسة الرواية من أجل استنتاج دروس عامة أكثر فتقول:

"تُستخدم الرواية في المؤسسات بشكل كبير(وذلك لكي نعمم القول)، إنها فريدة وذات خصوصية لكنها تستخدم كجزء أساس من الإحساس ولأنها تخبرنا بشيء مهم عن الظروف الراهنة، كما أنها يمكن أن تُستخدم كمؤشرات أو دروس للمستقبل (مثلاً، إذا كان على الشركة أن تقوم بعمل هذا أو ذاك، عندئذٍ ستظهر نتائج مماثلة أو يمكن مقارنتها بأخرى). كما

أنها يمكن أن تُعمم وتضيف إلى حصيلة النماذج في التدريب الإداري الناجح أو الفاشل والذي يصبح فولكلوراً للإدارة نفسها".

ولكن فوق كل هذا فإن قوة القصص تكمن في مقدرتها الثنائية على تصوير الحقيقة التي نجربها ومع ذلك نقوم بالاتصال بما هو أساسي:

"إن جاذبية القصص تكمن في ارتباطها بحياتنا الخاصة، إنها تلتمس التجربة، وبالإضافة إلى هذا فهي تقدم نظرة كلية – إنها لا تعتبر الواقع البسيط فحسب ، بل هي تتحرك في المضمون والثقافة وتقدم بلا خجل وجهة النظر. ويميز البعض القصة **Story** عن الرواية **Narrative** حيث إن الأولى هي السرد الأساسي والثانية هي تعبير عن هذا السرد بكلمات الشخص الذي يسرد الرواية. وربما يعترض آخرون على هذا التمييز على الرغم من إدراكهم بأن سرد الرواية لا يقل أهمية عن الرواية نفسها، وما يربط الاثنين بالطبع هو الشخص الذي يروي **Storyteller**. والسؤال المطروح علينا بوصفنا اختصاصيين في المكتبات هو ما إذا كان بالإمكان استخدام قوة الرواية أو القصة من قبل مهنتنا ولأجلها أم لا. (انظر **Brophy, 2004**).

إن الرواية المبنية على أساس علم المكتبات والمعلومات (**NBL**) تتيح تحدياً هو عبارة عن إدراك النقاط النظرية المختلفة التي يتخذها كل منا، بالرغم من أن ذلك يتم دون دراية بالأمر ، حيث يتم بحثها بطرق إلزامية. ولا تشرح الرواية ما حدث فحسب فهي تهيئ فهماً للسبب وعن ماذا يعني.

الخاتمة:

هناك نظريتان أساسيتان مختلفتان تماماً تشكلان معظم قياس الأداء في المكتبات، ويؤكد إطار العمل الإيجابي بدرجة كبيرة على الأساليب

الكمية وعلى اكتشاف الاتجاهات التي بالإمكان إثباتها من عدد ضخم جداً من البيانات. ويرى النموذج البديل النسبي بأن المكتبة جزء من نظام اجتماعي معقد جداً ويؤكد على الأساليب الكيفية ؛ على أنه في وقت من الأوقات عبر البعض عن شكوك حول الأساليب الكيفية ؛ لأنها يمكن أن تبدو أقل شدة من الأساليب الكمية فهي اليوم مقبولة بصفة عامة وذلك إذا نُفذت بشكل مناسب إذ أن الدراسات الكيفية ملائمة وأساسية بالفعل بالنسبة لمجالات كثيرة وتشمل هذه المجالات خدمات المكتبات والمعلومات.

وقد كانت هناك ملاحظة في الجمعية الإدارية المنتخبة العامة **Public Administration Select Committee** في مجلس العموم بالمملكة المتحدة هي أن الخطر يأتي من إعطاء اهتمام زائد لما يمكن أن يتم قياسه بسهولة على حساب ما هو من الصعب قياسه من الناحية الكمية بالرغم من أن هذا القياس هو شيء أساسي بالنسبة للخدمة التي يتم تقديمها (مثل العناية بالمريض، أو سياسة المجتمع، أو الوقت المكرس من قبل أحد المدرسين لاحتياجات طفل ما). **(Public Administration Select Committee of the UK House of Commons, 2003)**

وتهيئ الملاحظة المبنية على الممارسة إطاراً واحداً ممكناً للعمل من أجل تطبيق مزيج من الأساليب الكمية والكيفية في تقييم الأداء. ومهما يكن من أمر فإن هناك أسئلة مهمة حرجة حول استخدامها في إدارة المكتبة. وتساعد الرواية المبنية على علم المكتبات والمعلومات في نقل الأفكار حول التعقيد في عمل المكتبات بالعالم الحقيقي وربما ثبت أن أخذ قياس الأداء وأنشطة التنظيم أو الإدارة المرافقة له إلى ما وراء إمكانات الدراسات الكمية هو تطور مفيد.

المصادر :

- ارجـع إلى مراجـع بالنسـبة لمصـادر حـول نظريـة البحـث وعلـى الأخـص Robson (2002) و Sarantakos (1998).

- يتعاون قسم النظرية المكتبية والبحث في الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات IFLA في عمله على المستوى العالمي للطرق أو المقاربات النظرية ويشتمل هذا على تأثير المعايير الثقافية في علم المكتبات والمعلومات.

(انظرالموقع:.WWW.Scu.edu.au/schools/gcm/ar/arp/arphome.html)

- إن الملاحظـة المبنيـة علـى الممارسـة تم بحثهـا في المُؤَلَّـفْ الـذي وضـعه Andrew Booth و Anne Brice بعنوان:

دليل إلى الملاحظة المبنية على الممارسة لاختصاصيي المعلومات Evidence Based practice for Information professionals: a hand book و إصدار دار Facet للنشر 2004.

وتوجد خلاصة للكتاب على الموقع التالي:

WWW.cilip.org.uk/publications/updatemagazine/archive2004/june/update0406a.htm.

- وتوجد أيضاً سلسلة المؤتمرات حول الـ EBL ، وأحدثها عُقد في بريسبان Brisbane بأستراليا في العام 2005.

انظر الموقع: (http://Comferences.alia.org.au/eblt2005/index.html)

المراجع :

Agar, M. H. (1996) The Professional Stranger: an informal mtrodudion to ethnography. 2nd edn, London, Academic Press.

Barnes, C. and Mercer, G. (eds) (2003) Doing Disabihly Research, Leeds, Centre for Disability Studies, University of Leeds.

Bednar, A. et al. (1983) Theory Into practice: how do we link? In Duffy, T. and Jonassen, D. (eds), Constructinism and the Technology of Instruction, Hillsdale NJ, Lawrence Erlbaum Associates.

Booth, A. (2003) Bridging the Researeh- practice Gap? The role of evidence- based librarianship, New Reuiew of Information and Library Research, 9,3-23.

Brophy, P. (2001) Networked Learning, Jounal of Doamemation. 57 (1); 130-56 Brophy, P. (2004) Narrative- based Librarianship. The, Area of Information and Social Communication: Festschrift for professor Wanda Pmdlora. Krakow. Jagiellonian University.

Brown, J.S et al. (2005) Storyteling in Organizations: how narrati3`e and storytelling are transforming 2lst century management, London, Butterworth- Heinemann.

Crumley, E. and Koufogiannakis, D. (2002) Developing Evidence- based Librarianship, Health Information and Libraries Journal, 19 (2) 61-70.

Dick, B. (2000) A Beginner`s Guide to Action Research , Resource Paper im Action Research, www. scu. Edu. Au/schools/gcm/ar/arp/guide. html.

Duffy, T. and Jonassen, D. (eds) (1993) Constructizism and the Technology of Instruction, Hillsdale NJ, Lawrence Erlbaum Associates.

Eisenhardt, K. M. (1989) Building Theories From Case Study Research, Academy of Management Reiew, 14 (4), 532-50.

Gergen, K. J. (1994) Towards Transformation in Social Knowledge, 2nd edn, London, Sage.

Glaser, B. G. (1998) Doing Grounded Theory: issues and diseussions, Mill Valley CA, Sociology Press.

Greenhalgh, T. and Hurwitz, B. (1998) Narrati3e Based Medicine: dialogue and dis- course in clinical Practice, London, BMJ Books.

Hannabuss, S. (2000) Narrative Knowledge: eliciting organisational knowledge from storytelling, Ashib Proceedings, 52 (10), 402-13.

Heath, F. M. et al. (eds) (2004) Libraries Aet on Their LibQUAL+ IM Fmdings: from data to action, New York NY, Haworth Information Press.

House of Commons, Public Administration Seleet Committee (2003), Fifth Report: On target? Go3ermment by measmementl, London, House of Commons,www. publications. Parliament. uk/pa/cm200203/cmseleet/cmpubadm/62/62. pdf.

Robson, G. (2002) Real World Research, 2nd edn, Oxford, Blackwell.

Sarantakos, S. (1998) Social Research, 2nd edn, London, Macmillan

الفصل الثالث

رضا المستفيد

User Satisfaction

المقدمة :

لقد مضت الأيام التي كانت تقوم فيها مؤسسة من المؤسسات التي تخدم الناس بتجاهل زبائنها وبالتركيز على أهدافها الداخلية. ومن المأمول أن تغير كل المكتبات وجهة نظرها فيما يتعلق بمضايقة الزبون، وهذا ما تحدث عنه المؤلف مور **Moore (1992)** أي طريقة زبون عدائي آخر **(ABC) Another Bloody Customer** لخدمة الزبون فهو يقول:

"نضطر في كثير من الأحيان إلى الشعور بأن الزبون يتجاوز عن وقت الراحة لشخص آخر؛ أو يجعل حياة الآخرين معقدة دون ضرورة. وفي بعض الحالات قد نُدفع إلى الشعور كزبائن ونحن في أسواق بيع الحواسب مثلاً أو الأجهزة الإلكترونية بأننا نفشل في الوصول إلى المستوى الذهني لأولئك الأفراد الذين يقومون بخدمتنا".

ونجد المكتبات اليوم تتقبل ضرورة تركيزها على المستفيد وتُظهر تعاطفاً مع زبائنها، وبكلمات أخرى نقول إن تركيز كل خدماتها يحتاج لأن يكون على الأفراد والجماعات الذين سيستفيدون منها، فلا تركز على إجراءاتها المكتبية الخاصة أو على المواد وغيرها من المصادر التي تقوم بجمعها أو التي تهيئ الوصول إليها. ويُضاف إلى هذا تنبيه بسيط هو الإدراك بأن كثيراً من المكتبات الوطنية والخاصة عليها أن تركز على تطوير مجموعتها وعلى حفظ هذه المجموعة وصيانتها.

ومع ذلك فإن المستفيدين في هذه الحالة يقومون في المستقبل بالإعلام عن قرارات حول التزويد وبأولوية الاحتفاظ بالمعلومات في الوقت الحاضر. ويتبع هذا التركيز من قبل المستفيد بشكل واضح حول بيانات عن هدف المكتبة، وهو ما اقترحه الفصل الأول حول الحاجة إلى قياس الأداء.

إن فكرة التركيز على المستفيدين لها تاريخ طويل، وقد عبر عنها اختصاصي المكتبات الهندي ش. ر. رانجاناثان **S. R. Ranganathan** وذلك في "قوانينه الخمسة لعلم المكتبات **Laws of Library science**" التي وضعها منذ خمسة وسبعين عاماً، ففي علم المكتبات والمعلومات نذكر هذا جيداً.(**Ranganathan, 1937**).

وهذه القوانين هي:

- الكتب للاستعمال.
- لكل قارئ كتابه.
- لكل كتاب قارئه.
- توفير وقت القارئ.
- المكتبة هي مؤسسة متطورة.

ومن الممتع أن هذه المقاربة سبقت اتباع مبادئ مشابهة من قبل المؤسسات الصناعية والتجارية والتي بدأت فقط في اتباع طرق تركز فيها على الزبون بالفعل عقب الحرب العالمية الثانية. وقد بدأت مجموعة من الشخصيات المؤثرة المعروفة بأنها مؤيدة للكيف بتعزيز الفكرة التي تقول بأن جودة مُنتج ما أو خدمة من الخدمات لا يتم تقييمها إلاّ بالرجوع إلى المستفيد المقصود وإلى الخدمة المقصودة. وقد اعتمد أشخاص مثل ديمنج **Deming** وكروسبي **Crosby** وجوران **Juran** وفيجنبوم **Feigenbaum** في عملهم على تعريفات لكلمة "كيفية" **quality** التي تؤكد على أن احتياجات الزبائن هي الأسمى. (من أجل بحث حول هذه التطورات انظر **Brophy, 1996** و **Coulling**).

وقد نشأ عن هذا العمل تعريفان مختلفان للكيفية هما:

- الكيفية هي "المواءمة مع الاحتياجات".
- الكيفية هي "الملاءمة مع الهدف".

ويبين التعريف الأول أن جودة خدمة ما أو منتج يمكن أن تُعَرَّفْ فقط فيما لو كانت تلبي احتياجات الزبون الذي سوف يقوم بشراء المنتج أو باستعمال الخدمة أو لا تلبي هذه الاحتياجات. أما التعريف الثاني فيبين أن الكلمة ينبغي أن يتم تعريفها فيما لو كانت تفي بالغرض الذي يرمي إليه الزبون من استخدامها أو لا (أو هي اقتربت من ذلك).

وتهيئ هذه التعريفات أساساً مفيداً جداً لتقييم جودة المكتبة أو خدمة المعلومات، والسؤال الذي بحاجة للطرح هنا هو التالي:

"هل هذه الخدمة تفي بما يطلبه المستفيدون؟" و "هل هذه الخدمة عند استخدامها تتيح للمستفيدين تلبية أهدافهم؟".

الرضا Satisfaction

إن الطريقة الواضحة للحكم على ملاءمة خدمة من الخدمات مع متطلبات المستفيد وأهدافه هي التدقيق فيما إذا كان المستفيدون الذين تلقوا الخدمة قد ذهبوا وهم راضون عن هذه الخدمة أم لا. فالرضا يعرف بصفة عامة بأنه معيار أساس للحكم على الجودة ويبذل وقت طويل وجهد كبير لقياسها في كل مجالات الصناعة والخدمات. والمكتبات ليست مستثناة من هذا وسوف نبحث فيما بعد ضمن هذا الفصل في بعض المناهج التي يمكن استخدامها للحصول على الرضا. ومع ذلك ففي البداية من المهم اكتشاف مفهوم الرضا بعمق أكثر.

ونجد أنه ﴿ الظاهر يكون سؤال المستفيدين عن رضاهم عن الخدمة التي تُقدم إليهم طريقة جلية ﴿ الحكم على الأداء بالنسبة لأي مؤسسة تتوجه بخدماتها إلى المستفيدين. وفي الحقيقة يقول بعض الكتاب ذوو الأثر البارز إن الرضا هو الغاية النهائية والغرض الأسمى لعملية قياس الأداء. ومهما يكن من أمر فإن القضية الأساسية بالنسبة لأي مؤسسة تقدم خدماتها ، خاصة تلك التي يشتري فيها المستفيدون خدمة خاصة، هي أنه ليست لديهم بالضرورة فكرة محددة بشكل جيد عما يمكن أن تكون الخدمة "الجيدة". ففي الخدمات المالية، على سبيل المثال نجد أن الزبون يستخدم مستشاراً متخصصاً من أجل تقديم النصح فيما يتعلق بالاستثمار المالي. فإذا كان المستشار المالي يبدو سعيداً وقابلاً للاستماع وهو ﴿ الوقت نفسه ذو اختصاص ومعرفة عالية، فإن الزبون يذهب من عنده ولديه إحساس كبير بالرضا بالنسبة للخدمة التي قُدمت له. وربما ظهر بعد سنوات أن النصيحة كانت ﴿ الواقع غير مناسبة مثلما كان الوضع بالنسبة لكثير من الإنتاج الاقتصادي عبر الخمس والعشرين سنة الماضية. وهكذا فإن التعبير عن الرضا الآني الذي قدمه الزبون قد وُضع ﴿ الواقع ﴿ غير موضعه أو لمن لا يستحقه.

ويمكن أن تحدث حالة مشابهة ﴿ المؤسسات التعليمية ، حيث لا يكون الطلاب ﴿ وضع جيد لمعرفة ما هو التدريب الجيد – مهما يكن من أمر فإن لدى القليل من الطلاب ما قبل التخرج أية تجربة أخرى يمكن أن يقارنوا بينها وبين تجربتهم. كذلك، هل يعرف المترددون على مكتبات الأطفال ما يجب أن يتوقعوه؟ وكيف يتعلق رضا الزبون بمستوى الحفظ والصيانة مثلاً ﴿ مجموعة بإحدى دور الأرشيف؟ ولا يقترح أي من هذه الأمور أنه ينبغي تجنب قياس مدى

رضا الزبون لكنه يقترح بالفعل بأننا ينبغي أن نحرص على أخذ مستويات الزبائن في المعرفة والخبرة بعين الاعتبار.

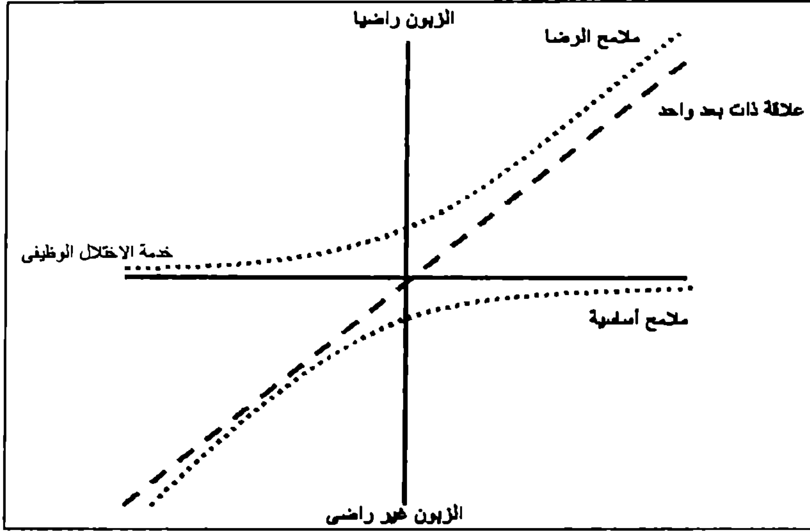
وهناك قضية ثانية بالنسبة لمقاييس الرضا وهي أنها تخبئ أكثر مما تكشف. فإذا كانت التجربة الكلية إيجابية يكون الزبائن كارهين لانتقاد الأشياء الصغيرة ولكن هذه هي الأشياء التي يود المديرون معرفتها من أجل تصحيح الأخطاء. وإذا كانت التجربة الكلية سلبية فإن الزبائن يكرهون ذكر الأمور الإيجابية. وهناك قضية أخرى متصلة بهذا وهي مدى تأثير المعايير الثقافية على الدراسات التي تتم حول رضا المستفيدين. إن كل ما تقدم ذكره يقترح علينا بأن هناك حاجة إلى العناية بدرجة كبيرة بتصميم الآليات التي نستعملها من أجل قياس شعور المستفيد بالرضا والارتياح لسبر ما وراء ردود الفعل الفورية والإجمالية ولنضع في الحسبان ثقافات لامعة.

كما أن هناك قضية ثالثة وهي تكييف الطلب للخدمات وله علاقة خاصة بمؤسسات القطاع العام التي تعمل ضمن قيود موارد ثابتة نسبياً. ويوجد دليل ما على أن الخدمات تكون ناجحة ؛ لأنها تجذب إليها مستويات كبيرة من الاستخدام – وهي ربما تبدأ في جعل الزبائن يتقدمون لأن المصادر امتدت امتداداً كبيراً. ويوجد مثال جيد على هذا هو إعارة الكتب، فإذا كانت المكتبة ناجحة في جذب الطلب الكثيف للإعارات فإن قابلية المجموعة للإعارة تقل. وسيكون من بادروا إلى طلب الإعارة من المستفيدين راضين تمام الرضا .. بينما أولئك الذين أتوا بعدهم لا يجدون سوى مجموعة من المواد في المكتبة أقل جاذبية وملاءمة، ولذا فمن المحرج أن ينصرفوا وهم غير راضين. ومع ذلك فإن هذا التصرف بحد ذاته يقلل من الطلب على مجموعة المكتبة

وهكذا فإن المستفيدين الذين يأتون بعد ذلك بمدة سيجدون أن المجموعة قد أصبحت متوافرة.

وبكلمات أخرى نقول إن الطلب على الخدمة يكيف نفسه تبعاً لمستويات الرضا، وقد أدى هذا بلحظة واحدة على الأقل إلى الاقتراح بأن مستويات الرضا والارتياح بين المستفيدين قد أصبحت عبر الزمن أكثر أو أقل ثباتاً، وما كان بالإمكان تنظيمه هو عدد المستفيدين أو نسبة الأشخاص المستفيدين من الشعب وعندها سيمكن للمكتبة تقديم الخدمة في ذلك المستوى من الرضا.

وثمة قضية أخرى تتعلق بالرغبة في الذهاب إلى ما بعد الحصول على رضا المستفيد وارتياحه لابتكار "بهجة الزبون". وكان البروفسور نوريكي كانو **Noriaki Kano (1981)** قد صمم نموذجاً لرضا الزبون يميز ما بين الصنعتين "بداية" و "أساسية" بالنسبة للخدمة، وصفات "الأداء" **Performance** وهي "المثارون" و "المبتهجون". وقد اقترح البروفسور أن هذه وسائل مفيدة في التمييز ما بين مختلف ردود الفعل التي يظهرها الناس لدى تفاعلهم مع خدمة من الخدمات. ويبين الشكل رقم (3.1) نموذج البروفسور كانو **Kano**.



الشكل (١ -٣) نموذج كانو Kano لرضا المستفيد.

إن الطريقة المعتادة في التفكير حول خدمة الزبون هي الافتراض بأنه لو كانت الخدمة فيها خلل وظيفي ، فإن الزبون لن يشعر بالرضا وبأن هناك صلة طولية بين الخدمة والزبون بحيث إنه كلما تحسنت الوظيفة زاد رضا الزبون. ونجد بالفعل هذا يبدو أكثر أو أقل دقة في عدة أوجه من الخدمة، ويُبين هذا في الشكل رقم (١ - ٣) بواسطة السطر الذي يوجد تحته خط. ومع ذلك فقد أشار كانو **Kano** إلى وجود بعض أوجه للخدمة التي تمت الإشارة إليها في المخطط بـ "ملامح أساسية" **Essential features** حيث لا توجد هذه الصلة. ويصور هذا أسفل الخطين المنحنيين المنقطين.

هذه هي الملامح القادرة على جلب الرضا للزبون ؛ لأنه يأخذها باعتبارها قضية مسلماً بها. ولهذا نجد مثلاً أن المستفيد من المكتبة يتوقع أن تكون الكتب على الرفوف لا أن تكون مكدسة على الأرض. فإذا لقيت هذا التوقع

فإنك لا تجعل الزبون راضياً ويبقى الزبائن على الحياد بالنسبة للخدمة، وإن فشلت في مواجهة هذا التوقع فعندئذ يكون الزبائن غير راضين عن الخدمة.

ومع ذلك فإن هناك مجموعة أخرى من الميزات التي يمكن أن تجلب مستويات عالية من الرضا والمسرة بالفعل، وتتمثل هذه المستويات بالمنحنى العلوي المنقط في المخطط وتتألف من تلك الأوجه للخدمة التي تم الترحيب بها وغير متوقعة في آن واحد. ولهذا فإذا كانت المكتبة مثلاً تقدم لكل زبون فنجاناً من القهوة مجاناً (أو ربما يُفضل أن تقدم تدليكاً مجانياً!) فإنهم سوف يتأثرون بهذا وترتفع لديهم مستويات الرضا، وتأمل المكتبة في أن يكونوا مسرورين، أما إذا لم تقدم هذه الخدمة فلن يعبروا عن رضاهم طالما أنهم لم يتوقعوها بالدرجة الأولى.

ويتبع هذا أن الطريقة التي تنتقل فيها المكتبة من مجرد تقديم الرضا إلى تقديم البهجة فهي تجلب باستمرار تجارب جيدة لكنها غير مُتوقعة في الوقت الذي تتأكد فيه من أن الملامح الأساسية يتم توصيلها دوماً بشكل جيد.غير أن المشكلة بالنسبة لهذه الطريقة هي أن ملامح "البهجة" تصبح مع الزمن "أساسية"، فإذا قدمت كوباً من القهوة لمدة ثلاثة شهور ثم سحبت هذا العرض فالنتيجة ستكون عدم رضا الزبون. لقد تغير وجه الخدمة إلى النموذج الطولي، ومع ذلك فإن هذا إنما يعكس حقيقة خدمة الزبون – أي أن التجديد المستمر بحاجة إلى البقاء على رأس اللعبة.

الدراسات عن المستفيد :

أصبح من الشائع اليوم في كل أنواع المكتبات القيام بدراسات حول المستفيدين من خدماتها لا لتقييم مستويات الرضا لديهم فحسب ، بل لاختيار

الآراء حول عدد من اتجاهات الخدمة التي تقدم لهم. وتُضَمَّن بيانات دراسات المستفيدين في عدد من نشاطات جمع البيانات القياسية مثل إحصاءات المكتبة العامة CIPFA Public Library Statistics.

ولقد طور مؤتمر SCONUL نموذجاً قياسيًا لدراسة المستفيد منذ بضع سنوات (انظر الملحق رقم (١) "أساليب جمع البيانات")، وقد استخدمت هذه النماذج استخداماً واسعاً. وتكمن فائدة هذه الطريقة في أنه حينما تستخدم المكتبات التي هي في إحدى القطاعات المكتبية نفس الأسئلة في إحدى الدراسات عن المستفيدين فهناك فرصة كبيرة في القدرة على المقارنة بين النتائج. كما أنه من المفيد بالنسبة للمكتبات أن تصل إلى صياغة الكلمات من أجل الأسئلة التي تم تطويرها من قبل أولئك الذين لديهم الخبرة في تصميم الدراسات التقديرية لا أن تبدأ من الصفر.

مميزات الرضا لدى الزبون Attributes of Customer Satisfaction

إن التفريق بين العوامل التي تجلب الرضا أو عدمه والتي أشار إليها كانو **Kano** قد عكستها الدراسات التي كشفت كيف يمكن أن تجزأ مفاهيم رضا الزبون وكفاءة الخدمة إلى سلسلة من السمات المختلفة. وهذا مهم ؛ لأنه ربما كان أحد المستفيدين راضياً وغير راضٍ في الآن نفسه عن الخدمة التي تقدمها المكتبة. فمثلاً يمكن أن يُنظر إلى أوقات فتح المكتبة بأنها مُرضية ، أما مجال أو أن موضوعات المجموعة غير مُرضية والعكس بالعكس **Vice Versa**.

لقد كان الباحث ديفيد جارفن **David Garvin** من الأوائل الذين أدركوا أن التعريفات التقليدية للجودة والرضا هي إلى حد ما بسيطة وذلك ضمن تراث

إدارة الجودة، وقال إن هناك حاجة إلى طريقة أكثر تعقيداً، وقد أدرك بأن "الجودة هي مفهوم معقد وذو أوجه كثيرة" واقترح بأن هناك سلسلة من الأبعاد النقدية أو الصفات التي يمكن استخدامها كإطار للعمل لتقرير الكفاءة الكلية لإحدى المنتجات أو الخدمات.

وكان رأي جارفن **Garvin** هو أن كثيراً من المشكلات تنشأ في تعريف الجودة وإدراكها وذلك لأنه بالإمكان الاقتراب من مفهوم عدد كبير من وجهات النظر، وذكر بأن هناك على الأقل خمسة آراء يمكن تعريفها بالنسبة للتأليف والتجربة وهي على النحو التالي:

- رأي خاص بالأساس المعرفي بأن الكفاءة يمكن التعرف إليها ولكن لا يمكن تعريفها.
- رأي الزبون بأن الكفاءة هي الملاءمة مع أهداف الزبون أو التطابق مع متطلباته.
- رأي الصانع أو المُنتج بأن الكفاءة هي التوافق مع الاختصاص.
- رأي يتصل بالإنتاج بأن الكفاءة تتعلق بميزات متوارَثة للإنتاج.
- رأي يرتكز على القيمة بأن الكفاءة تعتمد على ما يكون الزبون على استعداد لدفعه من أجلها. (انظر **Garvin, 1984**).

واستمر جارفن **Garvin** في تعريف سلسلة من صفات الجودة وقد تم تحسينها أيضاً وتنميتها خلال السنوات التي مرت منذ نَشَرَ كتابه الأول المبتكر، حيث أصبح لدينا الآن الكثير من الطرق المختلفة لوصف مميزات الجودة. ويُوضح الجدول رقم ١ ـ ٢ طريقة تمت تنميتها في المكتبات واستخدمت في مجال المعلومات الإلكترونية في المملكة المتحدة.(انظر **Brophy, 2004**).

الجدول رقم (١ ـ ٣) مميزات رضا المستفيد **Attributes of user satisfaction**

الصفة	تعريفها
الأداء	يتعلق بالتأكيد على أن الخدمة التي توفرها المكتبة تلبي هدفها الأساسي كإتاحة مصادر المعلومات الأساسية لدى الطلب.
الصفات المميزة	أوجه الخدمة التي تروق للمستفيدين لكنها فوق المميزات المحورية الأساسية للأداء مثل خدمات التنبيه.
الجدارة بالثقة	وهي تشمل بالنسبة لخدمات المعلومات توافر الخدمة، وربما قيست بعض المشكلات كالاتصالات الشبكية المقطوعة والافتقار إلى الثقة والبطء في الاستجابة كجزء من هذه الصفة.
التطابق	وهي حول ما إذا كانت الخدمة تفي بالمستوى المطلوب ويشمل هذا أمور التطابق حول استخدام المعايير والبروتوكولات مثل XML ، RDF، OAI.PMI، Dublin core، Z39.50 وغيرها.
المتانة	وتتعلق ببقاء المعلومات أو خدمات المكتبة خلال مدة من الزمن.
حداثة المعلومات	كيف تكون المعلومات المقدمة إلى المستفيد حديثة Up to date لدى استرجاعها.
قابلية الخدمة	وهي مستوى المساعدة المتاحة للمستفيدين خلال استرجاع المعلومات مثلاً، أو لدى الحاجة إليها، ويمكن قياس معدل التشغيل المتاح ومدى الاستفادة من الإيعاز ورسائل التوجيه من خلال خدمة مباشرة ربما تمت بحساسية لسياق النص، وذلك لتقييم الأداء بالنسبة لهذه الصفة.
النواحي الجمالية والخيالية	وتتعلق بالمظهر المادي للمكتبة وبالخدمات التي ترتكز على شبكة المعلومات أو بغيرها من الخدمات الإلكترونية.
الكفاءة المُلاحَظة	وهي رأي المستفيد بالخدمة ككل والمعلومات المسترجعة بواسطتها ويتم تَشكيل هذا الرأي بالمناقشات مع سائر المستفيدين المحتملين وفي بعض الأحيان دون اتصال بالخدمة، وربما كان من المفيد قياس قوة الملحوظة والإدراك قبل الخدمة المستخدمة وبعدها لهذا الغرض.
قابلية الاستخدام	وهي سهولة حصول المستفيدين على خدمات المكتبة، ويتعلق هذا بصفة خاصة بالخدمات الإلكترونية ويشمل قضايا إمكان الوصول (انظر الفصلين الثامن "المُخرجات" والحادي عشر "الخدمات للجميع").

توقعات الزبون Customer expectations

إذا تذكرنا جيداً ما ذكر في سياق هذا الفصل فليس من المدهش أن حبلاً طويلاً من البحث والتطور في هذا المجال قد تعلق بالتقدير الجلي للرضا جنباً إلى جنب مع توقعات الزبون. وتكمن الفكرة في أنه من الأكثر توفيقاً أن نركز على الملاءمة بين التوقعات والتجربة وذلك بدلاً من إيجاد مقياس مُطلق للرضا، أي هل تتمسك تجربة استخدام الخدمة بتوقعات الزبون؟ فإن لم يكن الأمر كذلك فلماذا؟

وقد كان أصحاب النظريات البارزين لهذه الطريقة هم: A. parasuraman و Valarie Zeithami و Leonard Berry الذين أدركوا أنه بحلول منتصف الثمانينيات من القرن العشرين أصبح قطاع الخدمات جزءاً هائلاً من الاقتصاد الأمريكي لكنه مع ذلك فشل في توصيل الكفاءة (انظر Zeithami, 1990 و Parasuraman و Berry). وقد وضع هؤلاء الثلاثة مجموعات تركيز ثلاث في أربعة قطاعات وذلك لتأسيس معيارية يستخدمها الزبائن بأنفسهم لدى تقييم جودة الخدمات التي تصلهم. وكانت القطاعات المختارة للدراسة هي البيع المصرفي، وبطاقات الائتمان، وسمسرة الأمانات وإصلاح الإنتاج وصيانته. وقد لاحظوا من خلال هذه الدراسات أن الزبائن يجدون أن تقييم كفاءة الخدمة أصعب من تقييم كفاءة المُنتجات، وهذا يفسر المنهجية المختارة التي كانت قد صُمّمت لتمكين أعضاء مجموعة التركيز Focus groups من مناقشة توقعاتهم وتجاربهم بشكل عميق.

وبعد أن قام هؤلاء الثلاثة (Zeithml و parasuraman و Berry) بتحليل البيانات من مجموعات التركيز حددوا عشرة أبعاد Dimensions لكفاءة

الجودة التي تَبين أنها شائعة عبر كل الخدمات التي تم تفحصها. وكانت هذه الأبعاد كما يلي (لاحظْ أوجه التشابه والاختلاف عن صفات الجودة التي نوقشَت أعلاه):

١ - **المظهر : Tangible**

هل الخدمة مكان جميل ليزوره المرء؟ وهل يرتدي الموظفون لباسًا حسنًا؟ وهل يستخدمون أجهزة اتصال حديثة؟

٢ - **المصداقية : Reliability**

هل ستتم معاودة الاتصال في حال أُخبرتَ بذلك؟ وهل هناك أخطاء في حسابي المصرفي؟ وهل تعمل الغسالة الأوتوماتيكية (لأول مرة!) عندما يتم إصلاحها؟

٣ - **الاستجابة : Responsiveness**

هل يتم حل المشكلة عندما تحدث مشكلة ما؟ وهل يحاولون إصلاح الغسالة في وقت مناسب لي؟

٤ - **الكفاءة : Competence**

هل يعطي موظفو الصف الأول انطباعاً بمعرفتهم ما يقومون بعمله؟ كذلك هل الشخص الذي يقوم بالإصلاح يعرف كيف يشخص خطأ من الأخطاء ويقوم بإصلاحه بثقة في النفس؟

٥ - **الكياسة : Courtesy**

هل الموظفون لطيفون حتى لو وُجهت إليهم أسئلة صعبة (أو ربما تبدو "سخيفة")؟ وهل يمسح موظف الإصلاحات حذاءه ولا يدوس على الوحل العالق بها على سجادة الصالون؟ وهل يتدبر الموظفون أمرهم بحيث لا يظهر أنهم مشغولون عندما يكونون مشغولين؟

٦ - **السمعة : Credibility**

هل تتمتع الخدمة في المكتبة بسمعة جيدة؟ وهل يتحدث الناس عنها بالحديث الجيد؟ وهل الرسوم متطابقة مع مستوى الخدمة المُهيأة؟ وهل أتلقى ضمانة معقولة وقيّمة بإصلاح ما، بحيث تكون لديّ ثقة بأن أية مشكلات سيتم إصلاحها بسرعة وبدون نفقات إضافية؟

٧ - **الأمان : Security**

هل استخدام الخدمة آمن؟ مثلاً هل بطاقة الائتمان لديّ آمنة من الاستخدام غير الموثوق؟ وهل عندي ثقة بأن الإصلاح قد تم بشكل صحيح وبمستوى مقبول؟

٨ - **الوصول : Access**

هل بإمكاني الوصول إلى موظف كبير إذا كانت لدي مشكلة من المشكلات لمساعدتي في وضع حد لسبب المشكلة؟ وهل يجيب الموظفون على الهاتف عندما أتصل بهم؟ وهل من السهل إيجاد البيانات التوضيحية للشركة التي تقوم بالإصلاح؟

٩ - **الاتصالات : Communications**

هل يتم شرح الخدمة بوضوح وهل تحدد الخيارات بشكل شامل؟ وهل يتجنب الموظفون استخدام الكلام الذي لا معنى له؟ وهل ينصتون لي؟ وهل إذا حدث شيء غير متوقع ولم تتمكن الشركة التي تقوم بالإصلاح من الالتزام بالموعد الذي حددَته فتتصل بي في وقت مناسب، لتعيد تنظيم الموعد؟

١٠ - **فهم الزبون : Understanding the customer**

هل يتعرف عليَّ أي من الموظفين إذا كنتُ زبوناً منتظماً؟ وهل يحاولون فهم احتياجاتي الشخصية Individual؟ وهل يقومون بمحاولة تنظيم زيارة الإصلاح لتلبية قناعاتي أكثر من تلبية قناعاتهم الخاصة؟

وقد تم تحليل هذه الأبعاد فيما بعد لإنتاج ما هو معروف بمجموعة RATER (وهذه هي الحروف الأولى لما نتج) فيما يلي:

الجدارة بالثقة Reliability: وهي القدرة على تقديم الخدمة المتفق عليها بشكل مستقل ودقيق.

الضمانة Assurance: وهي معرفة وتهذيب الموظفين ومقدرتهم على نقل فكرة الثقة والصدق.

الوقائع الملموسة Tangibles: وهو مظهر الإمكانات المادية، الأجهزة والمعدات، والموظفون ومواد الاتصال.

التعاطف Empathy: وهي العناية والاهتمام الشخصي الذي توفره المكتبة لزبائنها.

الاستجابة Responsiveness: وهي القبول بمساعدة الزبائن وتقديم الخدمة الجيدة.

إن مجموعة RATER شُكلت أساساً لمنهجية شاملة من أجل وضع كفاءة في الخدمة تعرف بمشروع SERVQUAL (انظر Parasuraman et al., 1988).

وقد طُورت استبانات قياسية وغيرها من الآليات لتُؤسس من قبل الزبائن ما يلي:

- الأهمية النسبية لكل بعد من الأبعاد.
- تقييم لتوقعات الأداء التي ربما تتعلق بخدمة ممتازة في مجالها الملائم.
- تقدير للأداء الفعلي للخدمة التي يتم تقديرها.

إذن فإن جوهر مشروع SERVQUAL يتألف من حساب "سجل الثغرات" Gap scores، فإذا كانت هناك ثغرة إيجابية ما بين التوقعات والأداء يكون هناك في هذه الحالة موضع للتحسين وكلما كانت الثغرة كبيرة كلما

كانت هناك حاجة لانتباه أكثر لتلك الناحية المعينة من الخدمة. كما أنه من الممكن أن تكون هناك ثغرات سلبية حتى تُقدَّم الخدمة في الواقع بشكل أكبر مما تؤديه شركة ممتازة. وفي هذه الحالات ربما كان ينبغي سحب بعض الموارد واستخدامها في مكان آخر وذلك للحصول على مستوى أكثر تماثلاً من الرضا في كامل الخدمة.

مشروع LibQUAL+™

قام اتحاد المكتبات البحثية **ARL** بدراسة للأسس المنهجية في كفاءة خدمة **SERVQUAL** التي طورتها جامعة **Texas A&M**، وذلك ضمن مبادرتها في المقاييس الجديدة **New Measures Initiative**. وكانت هذه الدراسة من ضمن عشر دراسات تتدرج من النظم المترية الإلكترونية e-metrics (قياس الأداء للخدمات الإلكترونية **Performance measures for electronic services**) إلى مشروع التقنين القياسي لمهارات الوعي المعلوماتي (**SAILS**) أو **Standardized Assessment of Information Literacy Skills** الذي أُطلق لمساعدة أمناء المكتبات في معالجة المشكلات التي تواجه تقديم الخدمات في بداية القرن الحادي والعشرين.

وبعد القيام بمشروع تجريبي يتضمن اثني عشر عضواً من المكتبات، وضمن اتحاد المكتبات البحثية **ARL** منحة لا تتعدى الخمسمائة ألف دولار من ميزانية وزارة التعليم في الولايات المتحدة **US Department of Education** وذلك لتحسين التعليم ما بعد الثانوي لتنمية مشروع **LibQUAL+™**. وقد زاد عدد المكتبات المشتركة في هذا المشروع بسرعة، ووصل عددها في ربيع **2001** إلى ثلاث وأربعين مكتبة. وبحلول عام **2006** ارتفع عددها إلى ما فوق **500** مكتبة تشمل عدداً من المكتبات في كندا وأوربا. وكان مؤتمر **SCONUL** قد ساعد مجموعة من المكتبات المشتركة في المملكة المتحدة لتنمية مشروع

LibQUAL+™ ويمكن العثور على معلومات عن تطور المشروع في عمل كل من هرنون Hernon ووايت مان Whitman في عام (2001).

إن مشروع LibQUAL+™ يوفر مجموعة البيانات، وأدوات التحليل والتقديم، ويتم إنجاز مجموعة البيانات من خلال استبانة على الشبكة يقدم إلى الطلاب والموظفين في الجامعة، وتجمع الأسئلة في ثلاثة من الموضوعات على النحو التالي:

- **أثر الخدمة** Affect of service: ويشمل تعاطف الموظفين، واستجابتهم ومدى الاعتماد عليهم.
- **ضبط المعلومات Information control**: ويشمل مجال المحتوى الذي تهيئه المكتبة، أي مدى ملاءمته وسهولة التجوال، والتوقيت، والأجهزة المتاحة للمستفيدين والاعتماد على الذات.
- **المكتبة كمكان The library as a place**: ويشمل المكان هذه المساحة التي يستفاد منها، والمبنى كرمز والمكتبة كـ "ملاذ" Refuge.

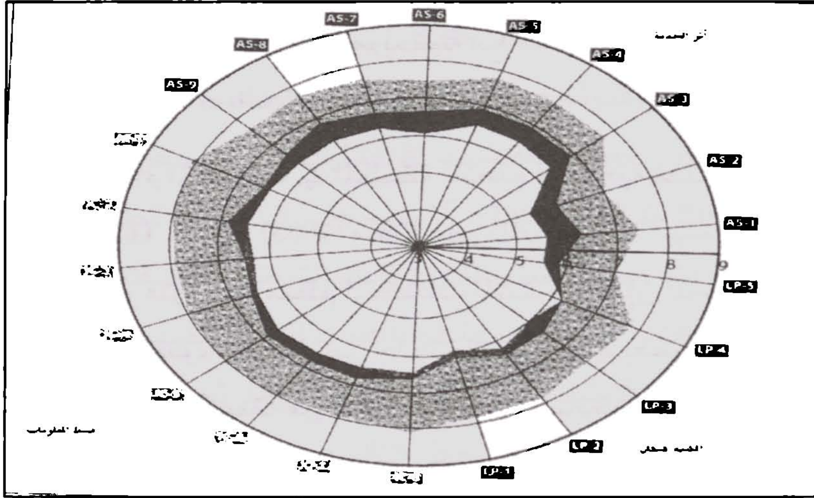
ولما كانت تطبيقات مشروع LibQUAL+™ قد تقدمت في كل أنحاء العالم فقد أثبتت الأدوات مرونتها الكافية للتكيف مع مجال بارز من التغيرات المحلية. ففي عام **2003** على سبيل المثال أضاف المساهمون في مؤتمر **SCONUL** خمسة أسئلة إضافية تختص بالتالي:

- وصول المستفيدين إلى تسهيلات تتعلق بالتصوير **Photocopying** والطباعة.
- توافر النصوص والقراءات الأساسية.

- التزويد بمهارات المعلومات.
- تعاون الموظفين في تعاملهم مع مشكلات تتصل بتقنية المعلومات بالنسبة للمستفيدين.
- توافر المساعدة من قبل اختصاصيي الموضوعات.

وفي مؤتمر SCONUL لعام 2004 اختارت المؤسسات في خطوة تقدمية أخرى خمسة أسئلة محلية خاصة بها من مجموعة فيها أكثر من مئة احتمال، وبهذا يجعل الدراسة مهمة بالنسبة للمتطلبات الخاصة بكل مكتبة.

ويكمن جوهر منهجية مشروع LibQUAL+™ بتقدير الثغرات الموجودة بين الخدمة التي يود المستفيد أن يجدها (المستوى "المطلوب" **Desired**) والخدمة التي تم تجريبها بالفعل (المستوى "الظاهر" **Perceived**)، وأقل مستوى من الخدمة يمكن قبوله (المستوى "الأدنى" **Minimum**). ويتقرر هذا وفقاً للإجابات على الاستبانة حول كل بعد من أبعاد الخدمة وذلك بواسطة حساب سجل الملاحظة، ثم ترسم النتائج على رسم تخطيط "رادار" "**Radar**"، كما يبدو في الشكل رقم (٢ ـ ٣).



الشكل رقم (٢ ـ ٣) مشروع **LibQUAL+™** رسم تخطيط "رادار" "**Radar**"، لمكتبات مؤتمر المكتبات الوطنية والجامعية **SCONUL**

وتكون رسوم رادار في مشروع **LibQUAL+™** عادة ملونة بحيث تظلل المساحات بين النقاط التي تم رسمها. ويستخدم اللون الأحمر ليشير إلى المساحات ، حيث المستوى الحاصل من الخدمة أقل من الحد الأدنى وهذه تحتاج بوضوح إلى اهتمام أولي. ويستخدم اللون الأخضر ليشير إلى أن مستوى الخدمة هو أكبر بالنسبة لبعد معين من المستوى المطلوب، ويفيدنا هذا بأن المصادر، كما أشرنا إلى هذا سابقاً، توجه بعيداً عن تلك المساحة دون أن ينقص هذا من رضا المستفيد.

ومن المتفق عليه بصفة عامة أن مشروع **LibQUAL+™** كان وسيلة ناجحة لتمكين المكتبات الأكاديمية من تحليل الأبعاد فيما يتعلق برضا المستفيدين وذلك للابتعاد عن كل المقاييس الشاملة وصعبة التفسير ولتركيز الانتباه على مساحات بحاجة ماسة إلى التحسين. وقد نشرت خلاصة مفيدة

عن تجربة خاضتها المكتبات الأمريكية مع مشروع LibQUAL+™ في عام 2004 (انظر Heath et al., 2004).

أما استخدام المكتبات في المملكة المتحدة للمنهجية فقد كتب عنه لاك Lock وتاون Town في عام (2005) وعلقا على ذلك بقولهما: "بينما كانت نتائج البحث كما هو متوقع في معظم المكتبات المشتركة فإن المستوى التفصيلي للنتائج قد ألقى ضوءاً على فرص جديدة للتحسين في بعض المكتبات، وإن الدراسة كانت أكثر عمقاً من الأدوات الأخرى المستخدمة سابقاً".

ولكن بالرغم من النجاح فقد كانت هناك أسئلة كثيرة بحاجة لطرحها حول استخدام نماذج مشروع SERVQUAL مشتقة لإرضاء الزبون بصفة عامة وحول مشروع LibQUAL+™ بصفة خاصة وهي على النحو التالي:

١- مشروع SERVQUAL كان له وجهة نظر في الولايات المتحدة، حيث كان على المكتبات خارج الولايات المتحدة في بعض الأحيان جهد كبير في التغلب عليها، كما أن مشروع LibQUAL+™ ليس استثناءً في هذا المجال.

٢- هناك اتجاه للبحث في خدمات المستفيدين كما لو أنها قد صُمّمت وقُدمت من قبل كل مكتبة منفردة، كما كانت قبل تقديم الخدمات المبنية على تقنية المعلومات IT. ومع ذلك فإن المكتبة المتفردة قد حددت التحكم فيما يراه المستفيد حتى بالنسبة للخدمات التي يُدفع لها رسوم، وذلك في عالم تسيطر عليه بازدياد الخدمات المعلوماتية على الشبكة والتي تصمم وتُقدم عن بعد. ويكون من الصعب في كثير من الأحيان معرفة ما يحكم عليه المستفيدون في تقريرهم حول رضاهم عن مثل هذه الخدمات.

٣- هنـاك سـؤال يتعلـق بمـا إذا كـان لـدى الطـلاب بشـكل خـاص فكـرة واقعيـة عمـا يتوقعونـه مـن مكتبـة جامعيـة. وكمـا كتـب أحـد البـاحثين ويدعى سيلفر **Silver**: (اقتبست في عمـل لكـل مـن كـرافـورد **Crawford** وريلي **Riley** في العام (**2000**): "لا يُفهم علـى الـدوام أن الطـلاب لا يـدخلون الجامعـة كـأعضـاء مبتـدئين في تلـك الثقافـة". فطـلاب السـنة الأولى يعتمدون كثيراً على مجموعة قراءات، لذلك فإن تقييم مستوى خدمات المعلومات على الإنترنت أمر مشكوك فيـه. وقـد تحـدث والـترس **Walters** في عام (**2003**) عن هذا بالشكل التالي: "إن الإرشاد الخدمي الـذي يلقـى استحسان المستفيدين قـد لا يكـون هـو الأفضـل لخدمـة المهمـة التعليميـة للجامعة... وهـذا هـو السـبب في أن الأسـاتذة المعلمـين يرغبـون مـن طلابهـم قراءة **60** صفحة من المصادر الأساسية لا عشر صفحات من الملخصات".

٤- إن جـزءاً كـبيراً مـن مشـروع **LibQUAL+™** يتعلـق بالمكتبـة كمكـان، لكن هذا المفهوم يتناقص بسرعة ويصبح أقل أهمية إذا ما تمـت مقارنتـه بالخدمات التي يتم تقديمها في المكتبة، خاصةً تلك الخدمات التي تقـدم على سطح المكتب كجزء من عمل المستفيد التعليمـي، وهـذا التأكيـد مشكوك فيه في عالم أكاديمي تزداد الهيمنة عليه من قبل بيئات التعلم الافتراضي **VLES** وبيئات البحث الافتراضي **VRES**.

٥- يعتمـد مشـروع **LibQUAL+™** بشـكل كلـي علـى مفـاهيم المسـتفيدين، وإذا تتبعنا المبدأ الأساس لكل من الباحثين **Zeithaml** و **Parasuraman** و **Berry** في عام (**1990**) وجدنا أنهم يقولـون "لا يحكـم سـوى الزبـائن علـى الكفاءة، أما كل الأحكـام الأخـرى فهـي جوهريـاً غـير ملائمـة". ويبـدو من هذا أنه لا يوجد مكـان للأحكـام المهنية.

٦- إن أكبر انتقاد يوجه إلى مشروع LibQUAL+™ هو أنه يسأل المستفيدين عن تجربتهم بالمكتبة بدلاً من سؤالهم عن وصولهم للمعلومات أو بشكل عام عن تجاربهم وتحليل أين تتلاقى المكتبة مع نشاطاتهم وإنتاجياتهم، وبهذا المعنى يكون هذا السؤال تركيزاً على المكتبة بدلاً من التركيز على المستفيد.

٧- إن العلامة التجارية لاسم ومشروع LibQUAL+™ هو تخلي غير مرحب به في مهنة قد عملت أخيراً على أساس المشاركة المفتوحة لتقنيات قياس الأداء حيث كان من الضروري تقييد الوصول إلى البيانات الأساسية.

وقد أتاح مشروع LibQUAL+™ بالتأكيد ملاحظة أكثر إيجابية هي القدرة على عمل مقارنات ذات أهمية بين المكتبات، على الأقل على مستوى رضا المستفيد بصفة إجمالية، وسوف نتحدث أكثر فيما بعد عن مثل هذه المقارنات وذلك في الفصل الثاني عشر "قياس الحكم على الأداء".

وقد باشرت جمعية مكتبات البحث ARL بعد النجاح الذي أحرزه منهج مشروع LibQUAL+™ في تطوير نظام موازٍ لتقييم الجودة للمكتبات الرقمية ويُدعى مشروع DigiQUAL+™. انظر الموقع (www.digiqual.org/digiqual/index.cfm)

وهو قد سجل تجارياً وله وصول مقيد. إن هذه الخدمة هي حالياً في طور النمو غير أنها بوضعها الأولي تختبر ١٢ "موضوعاً" Themes في جودة الخدمة بالمكتبة الرقمية، وهي على النحو التالي:

- قابلية الوصول Accessibility
- قابلية التجوال Navigability
- قابلية التشغيل الداخلي Interoperability

- بناء المجموعات Collection building
- استخدام المصدر Resource use.
- مجموعات التقييم Evaluating Collections
- المكتبة الرقمية كمجتمع للمستفيدين The digital library as community for users
- المكتبة الرقمية كمجتمع للمطورين The digital library as community for developers
- المكتبة الرقمية كمجتمع لكاتبي المقالات النقدية The digital library as community for reviewers
- حق الطبع والنشر Copyright
- دور الفيدراليات (الاتحادات) The role of federations
- قابلية المكتبة الرقمية للبقاء Digital library sustainability (انظر Kyrillidon and Giersch, 2005)

ويمكن أن تجد خلفية التطور لفئات مشروع DigiQUAL+™ في بحث لـ لينكولن وآخرين .Lincoln et al في عام (2005).

رضا المستفيد في المكتبة العامة :

لقد كانت المكتبات العامة ناشطة في مجال تقييم رضا الزبائن ونواحٍ أخرى من تجربة الزبون لعدة سنوات، بينما نجد أنه حتى الوقت الحاضر اقتصر مشروع LibQUAL+™ على المكتبات الأكاديمية. أما في المملكة المتحدة فإن النشاط الرئيس هو دراسة PLUS التي بدأ بها في عام 1995 المعهد القانوني للمالية والمحاسبة العامة Chartered Institute of Public Finance and Accountancy (CIPFA) الذي يغطي اليوم ما يزيد على ٩٠ ٪ من هيئات المكتبات العامة. وهناك دراسات متفرقة متاحة للمستفيدين من الكبار

والأطفال في المكتبات وقد تقدم البحث ليغطي دراسات إلكترونية (تعرف بـ e PLUS). وتوجد بيانات عن هذه الدراسات في التقرير السنوي الذي تعده وحدة إحصاءات المعلومات في جامعة لوفبورو **Loughborough** (LISU)، (انظر الفصل السادس "المُدخلات").

وتستخدم بيانات دراسة PLUS ، لتمكين المكتبات العامة من الاستجابة لمتطلبات أفضل تقييم **Best Value** وهو إطار وطني للعمل التزمت من خلاله كل السلطات المحلية في إنكلترا وويلز بمناقشة الأداء في كل الخدمات منذ عام 2000. ويعتني مؤشر أفضل تقييم وهو **BV118** بمستويات الرضا لدى زبائن خدمة المكتبة، وقد اعتمدت البيانات المطلوبة من قبل إدارة المجتمعات والحكومة المحلية **DCLG** على ثلاثة دلائل تختص بعام **2006** وهي على النحو التالي:

- نسبة المستجيبين الذين بينوا أنهم وجدوا كتاباً للإعارة كنسبة عن كل أولئك الذين أجابوا عن السؤال.
- نسبة المستجيبين الذين أتوا إلى المكتبة ليجدوا شيئاً ما من الذين قرروا أنهم نجحوا في إيجاده كنسبة عن كل أولئك الذين أجابوا عن السؤال.
- نسبة المستجيبين الذين قرروا أن الأداء الإجمالي للمكتبة كان "جيد جداً" + نسبة الذين قرروا أنه كان "جيداً" كنسبة عن أولئك المجيبين عن ذلك السؤال.

وهناك بيانات متوافرة قبل عام **2006** على موقع إدارة المجتمعات والحكومة المحلية **DCLG** لأداء الحكومة المحلية (**www.bvpi.gov.uk**). ويُظهر

هذا ، بأن مستويات الرضا الإجمالية خلال عامي 2003-2004 كمثال، النتائج المبينة في الجدول رقم (٢ ـ ٣) وهو الجدول التالي:

الجدول رقم (٢ ـ ٣) مختارات من نسب الرضا الكلي في المكتبات العامة بإنجلترا خلال العامين 2003-2004:

السلطة	نسبة من هم راضون بشكل جيد أو معتدلو الرضا عن خدمة المكتبة
برمنجهام Birmingham	87
برادفورد Bradford	85
باكنجهام شاير Buckinghamshire	94
كالديردال Calderdale	94
كامبرج شاير Cambridgeshire	92
شيشاير Cheshire	92
كوفنتري Coventry	85
كومبريا Cumbria	93
دربي شاير Derbyshire	92
ديفون Devon	90
إيست ساسكس East Sussex	78
كيركليس Kirklees	95
لانكا شاير Lancashire	95
ليدز Leeds	91
سوليهول Solihull	93
ساندرولاند Sunderland	93
وكيفلد Wakefield	93

إن النتائج كما سنرى تبين مستويات عالية بشكل عام من الرضا لدى المستفيدين بالرغم من وجود بعض الاستثناءات. وهناك ميزة لدلائل أفضل تقييم ولمقياس خدمة المكتبة العامة (PLSS) Public Library Service Standard وهي أن كثيراً منها يكون مرفقاً بأهداف ويبدو هذا اتجاهاً تطويرياً. ويعتمد الهدف غالباً على بيانات مسبقة، كأداء أعلى Quartile في فترة زمنية سابقة. (وكما حددنا أعلاه) بالنسبة لعامي 2007 - 2006 كان مستوى إرضاء الهدف بالنسبة لخدمات المكتبة للأطفال هو ٩٠٪ - على

أساس أعلى أداء من سلطات تكمل هذه الدراسة الخاصة الحديثة في الفترة السابقة. أما تقديم أهداف تم تعريف نتائجها مركزياً بشكل واقعي في أداء متطور على المستوى المحلي فموضع نقاش. وقد لاحظ ماركلس **Markless** وستريت فيلد **Streatfield** عام (2006) بأن "مشكلة الأهداف هي أنه طالما يتم التركيز على أحدها فإنها تعطي نتيجة غير صادقة".

مناهج خاصة Specific Methodologies

لن ترغب كل مكتبة في الشروع بطريقة شاملة مثل مشروع **LibQUAL+™**، ويمكن استخدام مجموعة منوعة من المنهجيات الشخصية في جمع المعلومات عن رضا الزبون بطريقة سهلة ، وتتبع معظم المكتبات نوعاً من دراسة منظمة للمستفيد. والمنهجيات التالية هي أساليب ملائمة (ارجع إلى الملحق (١) "أساليب جمع البيانات" من أجل تفاصيل أكثر):

- تحليل التغذية الراجعة **Feedback** للزبون: وهو التدقيق بشكل منظم عما يقول المستفيدون عن الخدمة التي يتلقونها ويشمل هذا الاستفسارات والشكاوى.
- الاستبانات المصممة بصفة خاصة لسؤال المستفيدين عن آرائهم حول الخدمات سواء بشكل عام في المكتبات أو يكون هدفها موجهاً نحو خدمات خاصة.
- مقابلات جماعية مركزة حيث يجتمع مجموعة من المستفيدين معاً لمناقشة تجاربهم حول خدمات المكتبة.

ونجد أن كل المناهج المستخدمة وهي تقريباً لسبر رضا الزبون تشتمل على توجيه أسئلة إلى الزبائن ولكن هناك أساليب غير مباشرة تكون مفيدة. فعلى سبيل المثال فإن الحقيقة بأن الزبائن يعودون مرات ومرات إلى المكتبة

تعد نوعاً من الدلالة على رضاهم. على أن هذا الشيء لا يقدم لنا الكثير إلاّ أنه يقدم لنا دلالة أساسية على أن شيئاً ما يلبي توقعات الزبون. ويُعد التدقيق بالنسبة للمستفيدين المنتظمين حول دوافعهم استراتيجية واضحة لقياس الأداء، مثلما يعد تحليل الدوافع لدى كل من أولئك الذين لا يعودون لارتياد المكتبة وأولئك الذين لا يستخدمونها.

الخاتمة :

إن تقييم مدى الرضا لدى المستفيدين هو أمر أساس بالنسبة لقياس أداء المكتبة، ومع ذلك فإن القيام بقياسات بسيطة للرضا الكلي ربما تخبر المدير بالقليل جداً ولهذا السبب فإن تقييم الأداء يحتاج بناؤه إلى تحليل أكثر تفصيلاً للعوامل التي تؤثر في مستويات الرضا بالنسبة للخدمات الشخصية. ويمكن لاستخدام صفات الجودة أو الأبعاد أن يساعد في تقديم صورة دائرية تعبر عن المواضع التي تحتاج فيها مستويات الأداء ونماذج التقييس مثل مشروع LibQUAL+™ بأدواتها المرتبطة بها ؛ لتوفير وسائل قوية لاستخدام تقييم الرضا. ويحتاج المديرون في الوقت نفسه إلى أن يدركوا بأن كل تلك الطرق لها حدودها.

كما أنه من المفيد قبل عدم أخذ رضا المستفيد بعين الاعتبار ملاحظة أن معظم التحليلات المستخدمة بصفة عامة تحاول تقدير النتائج بشكل كمي. ويكمن الخطر في هذا، كما ناقشناه في الفصل الثاني "اعتبارات نظرية"، هو أن السجلات الرقمية تحجب تعقيد العالم الحقيقي لخدمة المكتبة. ومن السهولة بمكان الافتراض بأن مستوى "مُرضي" Satisfactory من الرضا يشير إلى أن كل شيء على ما يرام، إلاّ أن الوضع قد لا يكون كذلك، ولهذا فإننا نتحول فيما يلي إلى ما هو قضية في غاية الدقة وهي هل المكتبة تحصل على تأثيرات إيجابية طويلة المدى؟

المصادر:

- تدعم الدراسات عن المستفيدين بواسطة "حزمة Libra" "Libra package" التي تقدمها Priority Research Ltd

(انظر الموقع: /www.priority-research.com) ، ويستخدمها عدد كبير من المكتبات الأكاديمية في المملكة المتحدة.

- نشر مؤتمر SCONUL ورقة موجزة بعنوان "قياس رضا المستفيدين، دليل عملي للمكتبات الأكاديمية" – Measuring User Satisfaction: a Practical Guide for Academic Libraries

(تم تحميلها على الموقع:

www.sconul.ac.uk/activities/performance/surveys/templates.html

وقد أعيد تقديمها في الملحق رقم (١)"أساليب جمع البيانات" في الشكل رقم (A1.4) وتناقش كلاً من مسألة "الرضا" لدى المستفيدين و "أهمية" الخدمات الخاصة التي تُقدم لهم.

- إن المصادر حول دراسة PLUS في المكتبات العامة توجد على الموقع:

www.ipfmarketresearch.net/cultur/plus/default.asp

على الرغم من أنه ينبغي التسجيل من أجل وصول معظم الصفحات.

- كثير من المكتبات قادرة على الاشتراك في أكثر من دراسة عامة للمستفيد تقوم بإدارتها المؤسسة الأم التي تنتمي إليها المكتبة، وعلى الرغم من أن هذا سيكون كسيف ذي حدّين طالما أن الاستقلالية مفقودة فهي ربما تسهل عبء توزيع الدراسة وتحليلات النتائج.

- يمكن إيجاد مصادر عن مشروع LibQUAL+™ على الموقع: www.libqual.org

المراجع :

Brophy, (2004) The Quality of Libraries. In Hilgermann, K. and te Borkhorst, P. (eds), Dieeffective Bibliothek, Munchen, K. G. Saur, 30- 46.

Brophy, P. and Coulling, K. (1996) Quality Management for Information and Library Managers, Aldershot, Gower.

Crawford, J. and Riley, S. (2000) The ESEP Project at Glasgow Caledonian University and the Implications for LIS Evaluation, Performance Measurement and Metrics, 1 (1), 55- 70.

Garvin, D. A. (1984) What Does "Product Quality" Really Mean? Sloan Management Review, (fall), 25- 45.

Heath, E. M. et al. (eds) (2004) Libraries Act on Their LibQUAL+tm Findings: from data to action, New York NY, Haworth Information Press.

Hernon, P. and Whitman, J. R. (2001) Delivering Satisfaction and Service Quality: a customer – Based approach for libraries, Chieago IL, American Library Association.

Kyrillidou, M. and Giersch, S. (2005) Developing the DigiQUAL Protocol for Digital Library Evaluation. In MERLOT International Conference 2005, Nashcille, Tennessee, USA, July 27, 2005, Association of Research Libraries, WWW.arl.org /stats /newmeas /emetrics /MERLOT05_DigiQUAL-v6.ppt.

Lincoln, Y. S. et al. (2005) User Perspectives Into Designs for Both Physical and Digital Libraries: new insights on commonalities/similarities and differences from the NDSL Digital Libraries and LibQUAL+™ data bases, 7th ISKO Conference, Barcelona, Spain, WWW.libqual.org / documents / admin / ISKO.PDE

Lock, S. and Town, J. S. (2005) LibQUAL+ in the UK and Ireland: three years' findings and experience, SCONUL Focus, 35, 41-5.

Markless, S. and Streatfield, D. (2006) Evaluating the Impact of Your Library, London, Facet Publishing.

Moore, N. (1992) The ABC Approach to Consumer Service: quality management in a service profession. In Foreman, L., Developing Quality in Libraries: culture and Measurement for information services, London, HMSO for the Carcle of State Librarians, 7-12.

Parasuraman, A. et al. (1988) SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality, Journal of Retailing, 64 (1), 12-40.

Ranganathan, S. R. (1931) Five Laws of Library Science, Madras, Madras Library Assosiation.

Walters, W. H. (2003) Expertise and Evidence in the Assessment of Library Service Quality, Performance Measurement and Metrics, 4 (3), 98-102.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. and Berry, L. L. (1990) Delivering Quality Service: Balancing customer perceptions and expectations, London, Collier Macmillan.

الفصل الرابع

الأثر على المستفيدين

Impact on Users

المقدمة :

إن خدمات المكتبات والمعلومات في نهاية الأمر تتحكم فيها تأثيرات ما تقوم بعمله، فإذا كان باستطاعتها البرهنة على أن الناس قد أصبحوا أكثر معرفة أو أنهم قد طوروا خبرات من الاحتكاك بالخدمة، وتكون عندئذٍ الرسالة التي قدموها إلى مجموعة الأشخاص وإلى مموليهم رسالة إيجابية. ومن المحتمل جداً أن يتم تعزيزهم بالموارد المطلوبة للإبقاء على خدماتهم وتنميتها. فإن لم يظهر أي دليل على أية تأثيرات ناجحة ، ففي هذه الحالة يكونون عرضة للمساءلة عن هدفهم وقيمة المحافظة على هذه التأثيرات، وليس من المدهش أن تكون الأسئلة حول الأثر **Impact** تبدو كثيرة جداً. وسيكون التركيز في هذا الفصل على الأساليب الكيفية لتقييم الأثر، أما في الفصل التالي فسيكون التركيز حول مسألة الأثر الاقتصادي.

ومن الجدير بالذكر أيضاً بأن المصطلحات في هذا المجال غير ثابتة إلى حد ما، فالمصطلح "نتائج" **Outcomes** على وجه الخصوص يستعمل أحياناً وبصفة خاصةً في الولايات المتحدة مكان المصطلح "الأثر" **Impact**. ويفسر هذا عناية كثير من المكتبات في الولايات المتحدة وبرامجها بالتقييم المعتمد على النتيجة **Outcome-based evaluation (OBE)**. انظر على سبيل المثال صفحات الويب لمعهد خدمات المتاحف والمكتبات **Institute of Museum and Library Services (IMLS)** على الموقع: **www.imls.gov/applicants/obe.shtm**.

وهناك أيضاً بعض اللبس بالنسبة للمملكة المتحدة، فنجد مثلاً أن التعليم الرائع لكل المواقع على الشبكة **The Inspiring Learning for All website** على الموقع: (**www.inspiringlearningforall.gov.uk/**) قد صمم لدعم

المكتبات العامة في نشاطاتها التعليمية. وتجد على صفحة الموطن **home page** أحاديث حول "أدوات لتقييم أثر التعلم" **Tools to assess the impact of learning**، فتقدم اتصالاً بصفحة لا تذكر كلمة أثر على الإطلاق وبدلاً من ذلك فهي تجعل العنوان للموضوع كالتالي: "ما هي حصيلة التعليم" – **What are learning outcomes?!**. ومن بين الأسباب لهذا أنه من المعتاد الحديث في موضوع التعليم **Education** عن النتائج والمحصلات **Outcomes** لا الأثر، ولهذا نجد أنه عندما أعد قسم التربية والتعليم والخبرات **Department for Education and Skills** تقييماً في جامعة الصناعة **University for Industry (UFI)**، كان عنوان التقرير الناتج عن هذا التقييم: "اقتفاء أثر نتائج التعليم، تقييم أثر في جامعة الاقتصاد" – **Tracking Learning Outcomes: evaluation of the impact of the UFI**. وسوف نراعي في هذا الكتاب التقليد المتبع في معاملة "النتائج" أو "المحصلات" على أنها الأثر الذي يكون فورياً أكثر من غيره و "الأثر" مثل ذلك الذي يكون على المدى البعيد.

وقد أصبح تقييم الآثار بصفة خاصة مهماً منذ أن قدمت الحكومات برامج لسياسة أكثر خصوصية بالنسبة للمكتبات والهيئات التابعة لها. فلقد كان هناك مثلاً في أنحاء العالم سياسة تركيز على مستوى عال على أمور مثل التعلم مدى الحياة وإدخال النظام الرقمي. لذا فليس من المدهش أن تُدعى المكتبات إلى البرهنة على أنها تساهم في إنجاز أهداف استراتيجية في هذه المجالات. وبمعنى أعم فإن دليل التأثيرات الإيجابية يأتي من متطلبات لـ "المسؤولية على المحاسبة عن الخطأ" **Accountability** فإن خدمات المكتبات والمعلومات ينبغي أن تقدم حساباً لاستخدامها للأموال العامة ولإشرافها على الموارد.

كما كانت هناك نقلة مميزة نحو المقاييس الفعالة بما فيها قياس التأثر، حيث تستخدم المساءلة بقياس كفاءة الأعمال (ربما باستخدام مقاييس مثل الكتب المعارة للشخص الواحد من بين مجموعة الناس). وقد تبلور هذا الإلحاح على إثبات التأثير بعدد من البحوث النامية حول القضية وقد مثلتها مجموعة مؤتمر **SCONUL/LIRG** بعنوان الأثر المبادر **Impact Initiative**. انظر الموقع:

(www.sconul.ac.uk/activities/performance/impact2.html)

وقد ظهر كتاب حديث في هذا الموضوع (من تأليف **Markless and Streatfield, 2006a**) وهو يقدم شاهداً في الاهتمام بالموضوع إذ نقتبس منه العبارات التالية:

"إن كل أنماط خدمات المكتبات والمعلومات تحوي مجموعة من معلومات عن الأداء يمكن أن تخبركم بصفتكم مديرين بشيء ما عن الكفاءة **Efficiency** في خدماتكم – وهو شيء ما يوصف بأنه إحصاءات عمل **Busy-ness statistics**". وما هو مطلوب اليوم هو معلومات أفضل عن فعالية **Effectiveness** الخدمات، أو أثر الخدمات على المستفيدين. [تشديد أولي]

ما "الأثر"؟ What is 'Impact'

يمكن تعريف الأثر بطرق مختلفة، غير أنه ربما كان من الأكثر فائدة في سياق خدمة المكتبة أن نفكر به مثلما نفكر بأي "تأثير" **effect** لخدمة من الخدمات أو لمنتج من المنتجات أو أي حدث على فرد أو جماعة، فهو ربما يكون على النحو التالي:

- إيجابي أو سلبي.
- يكون كما هو المقصود أو شيء ما مختلف تمامًا.
- ينتج

  - بمواقف متغيرة.
  - سلوك متغير.
  - مخرجات أو محصلات (أي ما يصدر عن الفرد أو الجماعة خلال التفاعل مع الخدمة أو بعدها).

- يكون قصيراً أو طويل الأمد.
- يكون نقدياً أو عادياً.

ويجدر بنا أن نستكشف هذه القضايا بتفصيل أكثر فيما يلي:

إيجابي أو سلبي؟:

إنه من الطبيعي أن نشدد على الإيجابي "**accentuate the positive**" (مثلما جاء في أغنية **Johnny Mercer** و **Harold Arlen** "**had it**"). ومن الملاحظ أن كثيراً من الدراسات تركز على تحديد الفوائد الإيجابية التي تنشأ من خدمة من الخدمات. ولنقدم مثالاً واحداً على هذا، فإن اللغة المحيطة باستخدام شبكة المعلومات الناجحة للناس قد ركزت أولاً بشكل كامل تقريباً على النجاح الذي لا ريب فيه لهذه المبادرة القومية للحصول على حواسب شخصية **PCs** واتصال بالإنترنت في كل فرع لمكتبة عامة.

وقد بدأ بعضها يُصاب بشيئ من النقص مثل فقدان مكان يخصص لمجموعة الكتب ولكن لا يوجد كثير من الدلائل على مدى وجود مثل هذا الأثر. ويقترح هذا المثال الحاجة إلى اتخاذ رأي كلي حول أثر خدمة جديدة أو مُحَسّنة يتم ابتداعها وذلك للوصول إلى رأي حول التأثيرات الجانبية والسلبية.

أثر مقصود أو غير مقصود؟

نعيد القول بأن الدراسات حول الأثر تنشد تقييم ما إذا كانت الآثار المقصودة قد تم إنجازها وهذه ميزة من الميزات العامة فيها. ولقد وجد جدال في إعلام المملكة المتحدة حول ما إذا كانت المدارس الثانوية تعزز الكفاءات المهنية على حساب الموضوعات المحورية مثل اللغة الإنجليزية والرياضيات للتقدم في قوائم هيئات النشر، وكان هذا وقت كتابتي لهذا الكتاب. ومن الواضح أن قصد الحكومة في نشر هذه القوائم لم يكن عدم تشجيع التعلم لكن البعض يرى أن هذا هو ما قصدته. وهو مثال في الحكمة القديمة التي تقول "إن ما يقاس يتم إنجازه"!

ماذا تغير؟

تعتمد الدراسات في كثير من الأحيان على ما يقوله الناس حول خدمة من الخدمات، وما هو أكثر أهمية هو هل الناس يغيرون طريقة تصرفهم كنتيجة لهذه الخدمة، بل هناك ما هو أشد أهمية وهو ما إذا كانوا قادرين على عمل شيء ما كنتيجة لهذه الخدمة، لنقل مثلاً كتابة تقرير أو الشروع بعمل تجاري لم يكونوا قادرين قبل ذلك على القيام به. وبكلمات أخرى، إن الدراسات حول الأثر ربما تركز على التفهم المتطور، على أنه ربما كان أهم شيء هو اقتفاء أثر السلوك المتغير أو الخبرات الجديدة.

كم يدوم الأثر؟

هناك سؤال كثيراً ما يُهمل وهو عمّا إذا كان الأثر يدوم عبر مدة متواصلة من الزمن، وهذه مسألة خاصة لأي شخص يقوم بتطوير نظم معلومات حديثة طالما أن الأثر قصير الأمد ربما يتجاوزه الابتكار التالي، ويكون التحدي في إبقاء أثر مميز حتى لو لم تعد الخدمة شيئاً مألوفاً ولكنها مندمجة في إنتاجية ما. وربما كان "جوجل" **Google** أحد الأمثلة لهذا النوع من الإنجاز طالما أنه تغلب على مرحلة "الابتكار الجديد" ليصبح المكان الطبيعي للمراجعة بالنسبة لاستفسارات كثير من الناس. وبالتأكيد لن يتم إنجاز التأثير طويل الأمد بالطبع إلاّ من خلال الابتكار المستمر وهو ما يعرفه جوجل بشكل جيد.

هل الأثر انتقادي أو عادي؟

يمكن أن تكون للخدمة تأثيرات كثيرة مختلفة، وإن حقيقة كونها تحصل على هذه الإنجازات لا يعني في حد ذاته أنها ينبغي أن ينظر إليها على أنها ذات قيمة بالنسبة للمستفيد حتى لو كانت إيجابية في طبيعتها. وهناك دوماً خطر بأن تغييراً جمالياً يحدث لخدمة من الخدمات – مثل إعادة تصميم موقع الشبكة – ربما ينتج عنه ردود فعل إيجابية أولية غير أن أثره الحقيقي يبدو محدوداً، وربما كان هذا كاعتياد الناس على النموذج الجديد.

ومن الممكن في الوقت نفسه أن يكون للتغيرات الطفيفة أثر بارز كما هو الحال مثلاً عندما يوضع جهاز تصوير الفوتوكوبي على منضدة عالية قابلة للتعديل وعلى حين غرة تصبح متاحة للاستعمال بالنسبة لمستفيد على كرسي متحرك.

جمع البيانات حول الأثر :

يمكن استعمال مجموعة من الأساليب لجمع البيانات حول الأثر الذي تحدثه الخدمات (انظر الفقرة التالية والملحق رقم (١) "أساليب جمع البيانات")، ولكن نظراً لأن ما تم بحثه هو ما حدث بالنسبة للأفراد إلا أن هناك مسائل أخلاقية وقانونية، وقد تم تغطية المسائل الأخلاقية باختصار في الفصل الأول. ومن المهم أيضاً أن نتذكر التزويد بقانون حماية البيانات، وهذا يعني بصفة خاصة أن البيانات عن الأفراد لا ينبغي استعمالها إلاّ للغرض الذي جمعت من أجله ولا ينبغي أن تحفظ مدة أكثر من اللازم من أجل ذلك الغرض.

ويضع القانون في المملكة المتحدة ثمانية مبادئ ينبغي اتباعها، وهناك مبادئ مشابهة لها في بلدان أخرى، حيث يجب أن تكون المعلومات عن الأشخاص كما يلي:

- استخرجت بشكل عادل وقانوني.
- استخرجت لأغراض محدودة.
- تكون المعلومات ملائمة وكافية.
- دقيقة وحديثة.
- لا تُحفظ مدة أطول من اللازم.
- استخرجت طبقاً لحقوق الإنسان.
- آمنة.
- لا تنقل إلى بلدان خارج المجال الاقتصادي الأوربي European Economic Area إلاّ إذا وُفرت لها حماية كافية.

إن هذه الاعتبارات تشكل الحد الأدنى لإطار العمل بالنسبة للبيانات الشخصية لدى استقصاء الأثر أو نواحٍ أخرى من أداء المكتبة.

تقييم الأثر Assessing Impact

الاهتمامات المبنية على النموذج المتبع The Concerns Bases Adoption Model

من مميزات قياس الأثر أنه يكون طويل الأمد على الدوام، وما يتم تقييمه هو كيف تغير الناس عبر الزمن وما العوامل البارزة التي كانت تكتنف هذا التغير. ومن المفيد لتهيئة إطار بنيوي للعمل القدرة على تصنيف المراحل المختلفة التي ربما مر الناس بها وهم يتغيرون تحت التأثير، وهنا نعني تأثيرات خدمة المكتبة. إن إحدى بدايات تطوير هذا النوع من الأسلوب هو ما كان معروفاً بالنموذج المتبع المبني على الاهتمام (CBAM) **The Concerns Bases Adoption Model**. وقد بدأ بالعمل ضمن تعليم المدرس في الستينيات من القرن العشرين وفي السبعينيات أيضاً (انظر **Fuller, 1969; Hall et al., 1975**). ويُعنى نموذج (CBAM) بتبني الابتكارات على الرغم من أنه يمكن أن يستخدم بشكل أوسع، وهو يهيئ مراحل الاهتمام **Stages of Concern (SOC)** ومستويات الاستخدام **Levels of Use (LOU)**.

أما نموذج مراحل الاهتمام (SOC) فهو يهتم بالطرق التي يستجيب فيها المشاركون - مثلاً لنقل في مشروع جديد أو طريقة ابتكارية في العمل - لتحدي الارتباط بهذا العمل. فعلى سبيل المثال ربما كان بعض المشاركين لا يدركون ما يجري، وربما أبدى آخرون اهتماماً ولكن لم يطرأ تغيير في سلوكهم بينما نجد أن أشخاصاً آخرين ربما غيروا طريقتهم في العمل بكاملها. وربما وُجدت ردود فعل مشابهة لدى زبون يتفاعل مع خدمة من

الخدمات، وتساعد فكرة مراحل الاهتمام في تفسير الطريقة التي يتغير فيها العمل ويتطور مع الأيام. ويصف **Bonamy et al.**، عام **(2004)** مثالاً على النموذج المستخدم في الابتكار والتطوير في مجال التعليم الإلكتروني.

ويقترح نموذج مستويات الاستخدام **(LOU)** أنه بدلاً من النظر إلى أصحاب المكتبات على أنهم مستفيدون أو غير مستفيدين، يكون من الأكثر فائدة أن نجعل تفكيرنا وفقاً للمستويات المختلفة من العمل، ولهذا فإن "غير المستفيد" **Non-User** على سبيل المثال ربما قرر أن لا يلتفت إلى الابتكار ، بينما نجد آخر يستعد بنشاط للاستفادة منه. غير أنه ربما سارع شخص آخر للتغير من كونه غير مستفيد إلى أن يصبح مستفيداً بشكل دائم.

وقد كان الاستخدام الأصلي لهذا النموذج في خدمات المكتبات والمعلومات جزءاً من مشروع للتقييم الشكلي للمصادر الإلكترونية الوطنية الموزعة Formative Evaluation of the Distributed National Electronic Resource **(EDNER)** والذي صُمم لتقييم هيئة نظم المعلومات المشتركة في المملكة المتحدة **(JISC) UK Joint Information Systems Committee** ومن أجل بيئة المعلومات **Information Environment** (انظر كيمب وجوديير **Kemp and Goodyear, 2003** و بروفي **Brophy et al., 2004b**). وقد تمكنا فيما بعد من تطوير النموذج للمساعدة في التفريق بين مستويات من التأثير في عدد من الدراسات.

ولقد كان في عمل **EDNER** وهو التقييم الشكلي لمشروع مصادر المعلومات الإلكترونية الموزعة، عدد من الدراسات التي كانت تبحث في تقرير مدى التأثر الذي كانت تحصل عليه مشروعات التأثير المختلفة في مجتمعات التعليم

العالي والتعليم الإضافي. وقد أجرينا مقابلات مع مجموعة واسعة من موظفي القطاع الأكاديمي في معاهد مختلفة، فمثلاً عندما سُئل هؤلاء عن أثر الاتصال بالإنترنت من البيت أو من مكتب العمل، أو حتى على الطريق، كانت التعليقات كما يلي:

• إن كمية المعلومات نافعة وغير نافعة في آن واحد، وبإمكانك إيجاد مادة مدهشة ولكن عليك أن تخوض خلال الكثير والكثير لإيجادها.

• المعلومات الفورية حول أي شيء أحتاج إليه وكذلك الحقيقة الكامنة في أن بإمكاني تحميلها واستخدامها بعد ذلك في الفصل المدرسي مباشرة...

• أنا أستخدم الإنترنت لأنني كسول، لأنني أود أن أنهض وأذهب إلى المكتبة، وتَعلم بأنك إن وجدت المقال الذي تريده على الإنترنت فبإمكانك أن تطبعه مباشرة بدلاً من البحث في أعداد المجلات وتصويرها.

• أستطيع البحث في ملابسي الداخلية.

(بروفي Brophy et al., 2004a)

ومن الواضح أن كل هذه تأثيرات لكنها أيضاً تبين اختلافات بارزة، فعلى الرغم من أننا استطعنا وضع التعليقات المتشابهة مع بعضها البعض وبهذا استطعنا استخراج بيانات ذات كمية جيدة، ولكن تبين في هذه المرحلة أن هناك حاجة إلى مزيد من العمل.

وقد أتت الفرصة لتنمية هذا النموذج فيما بعد بالعمل الذي تم خلال المراحل الأولى من تنفيذ شبكة الناس **The people's Network (PN)** والتي

اشتملت على تنصيب الحواسب الشخصية PCs لعامة الناس في كل المكتبات، وكانت هناك حاجة أيضاً في هذا العمل لتقدير كيفية تقييم الأثر بشكل أفضل. وكان هذا نموذجاً مطابقاً لاستخدام واسع يمكن أن يؤثر على كثير من أصحاب الحصص حيث تختلف ردود فعلهم وتصرفاتهم بدون شك.

وفي بحث أرسل لموقع PN (انظر Brophy, 2002) اقترح المؤلف أنه من المفيد التفكير بقياس "نموذج مستويات الأثر" (LOI) وقد تم تطوير هذا النموذج تباعاً إلى النموذج المبين في الجدول رقم (4.1) التالي مع رمز رقمي أُعطي لكل مستوى.

الجدول رقم (١ ـ ٤) "مستويات الأثر" (LOI):

2 -	نظرة عدائية Hostility	ربما يحس المستفيدون بخيبة الأمل من الخدمة فيقررون بأنها مضيعة للمال، وربما كانت النتيجة هي إرسال رسالة إدانة لطرف ثالث مؤثر مثل عضو مجلس محلي او مدير.
1 -	نظرة اقصائية Dismissive	لا يكون المستفيد عدائياً لكنه يشعر بأن الخدمة غير مجدية وهي مضيعة للجهد الشخصي حتى لو لم تتم أية محاولة لإضعاف الخدمة، وهناك حدود للعمل في المستقبل.
0	دون تأثير None	ليس لدى المستفيد مشاعر إيجابية أو سلبية حول الخدمة، كما لو أن الخدمة غير موجودة.
1	رفع الوعي Awareness raised	يبدو هنا أن الخدمة بات لها أثر إيجابي ولكن بالنسبة للمستفيد الذي أصبح واعياً لشيء ما لم يكن في متناوله، فهم يعرفون أن الخدمة موجودة فلا ينبذونها ويرجعون إليها في المستقبل إذا شعروا بحاجة لذلك، وربما ذكروها أيضاً أو من المحتمل أن ينصحوا بها بشكل إيجابي للأصدقاء والزملاء.
2	كسب معلومات أفضل Better informed	يصبح لدى المستفيد معلومات أفضل من السابق كنتيجة للاحتكاك بالخدمة، وربما كانت هذه المعلومات قد حُفظت لاستعمالها في المستقبل ومن الواضح أنها معلومات ملائمة.
3	معرفة متطورة Improved knowledge	لقد تم تقدير المعلومات التي حصل عليها المستفيد وأصبح أكثر اطلاعاً ومعرفة بالموضوع، وهذا المستوى يستوي مع أقل مستوى لتأثير التعلم.
4	إدراك متغير و/أو مقدرة Changed Perception and/or ability	نتج عن المعرفة المكتسبة تغير في الطريقة التي ينظر بها المستفيد إلى موضوع من الموضوعات، وهنا حصل تعلم حقيقي و/أو خبرة جديدة.
5	نظرة متغيرة إلى العالم Changed world view	هنا حصلت نقلة لدى المستفيدين بسبب الخدمة، فقد تغيرت نظرتهم إلى العالم بشكل بارز، وحدث تعلم بنيوي سيكون له تأثيرات على المدى الطويل، وقد اكتسبت أيضاً خبرات متغيرة أو جديدة.
6	فعل مغاير Changed action	أدت النظرة الجديدة إلى العالم إلى أن يعمل المستفيدون بطريقة لم يجربوها من قبل وقد تحول التعلم إلى فعل ولذا فإن المواجهة مع الخدمة لم تغير فحسب أولئك المستفيدين إلى حد ما، بل غيرت أيضاً العالم الأوسع.

ولقد أثبتت مستويات الأثر LOI فائدتها في التقييمات الأولية لشبكة الناس The People's Network (انظر بروفي Brophy, 2003, 2004)، حيث أعطت معلومات عن بيانات كيفية مجموعة من قبل موظفي السلطة المحلية، ومنها على الأخص تحليل تعليقات المستفيدين. وقد كانت هذه دراسات على نطاق بسيط واعتمدت على بيانات ساهم فيها موظفون في سلطات محلية. ومع ذلك، وعلى الرغم من التشديد بدون شك على الناحية الإيجابية فقد أشارت بعض التعليقات للمستفيدين بشكل واضح أن بعض الناس قد تأثروا على الأقل بمستويات الأثر LOI، المستوى ٤، فعلى سبيل المثال كانت بعض التعليقات كالتالي:

- لم تكن لديه فكرة في كيفية عمل الحاسوب وكان يلصق ورقة مع عنوان البريد الإلكتروني عليه، وقد اتضح أنه من مواليد عام ١٩١١م وقد غاب عن البلد ثلاثة أيام وأراد أن يرسل بريداً إلكترونياً إلى حفيدته ليُعلمها عن أحواله. ولا حاجة إلى القول بأنه كان بحاجة إلى مساعدة كبيرة في وضع حساب لبريد ساخن Hotmail بحيث يمكن تسليم ردود من حفيدته في المكتبة التي يرتادها، ولم تكن لديه فكرة عن كيفية عمل الفأرة واحتاج إلى مساعدة مع اقتراحات حول كلمة السر وما إلى ذلك، وقد كان متعلماً له إرادة قوية وصبر مدهش وتقبل لهذه التقنية الجديدة التي مكنته من الاتصال بأقربائه (Brophy, 2003).

- عمل فيل Phil سنوات كثيرة حارساً لحديقة وكان عمله يشتمل على شغل يدوي لكنه أراد التقدم في تنظيم حديقته وتحقق من أنه سيحتاج إلى مهارة في الحاسوب في مكتبة Wellingborough، والتحق فيل Phil بدورة "مقدمة في الحواسب" ودورة "مقدمة في الإنترنت". وقد حصل منذ ذلك الحين على عمل كمدير لموقع موروث في شركة Essex. (انظر Brophy, 2004).

أثر المكتبة الأكاديمية :

تم ابتداع تركيز جديد لنشاط كنتيجة لورشة عمل مشتركة من مجموعة مؤتمرات **SCONUL/LIRG** عقدت في سكاربورو **Scarborough** في ديسمبر عام **2002**، حيث إن المكتبات الأكاديمية ظلت مهتمة لمدة طويلة بتأثيرها على المستفيدين، ونتج عن هذا انطلاق مبادرة تطبيقية للتأثير كانت في جوهرها برنامج بحث فعلي يقوم به ممارسون للمهنة يأخذون استشارة خبراء في التقييم. وكان لهؤلاء سنوات تجربة طويلة في إعداد التقييم لأداء المكتبة وقد نشروا كتابين مهمين الأول بعنوان: "مكتبة الكلية ذات التأثير" **The Effective College Library** وهو من تأليف ستريتفيلد: **Streatfield et al., 1977**، والثاني بعنوان "مكتبة الكلية ذات التأثير الحقيقي" **The Really Effective College Library** لـ ماركلس وآخرين (**Markless et al., 2000**).

وفيما بعد طوروا "نموذج لخطة تأثير" **Impact process model** منطلقاً من هذا العمل التأليفي الذي ساعد أساساً الممارسين في تفحص تداخلاتهم الخاصة في عملية التعلم والتدريس – وهي "خطة لمساعدة الناس في تقرير ما يعنون بكلمة التأثير وأيضاً بكيفية تقييم التأثير الذي تحدثه إبداعاتهم" (انظر **Markless and Streatfield, 2006a**). وقد كانت النتائج الأولية لهذا البرنامج مشجعة (انظر **Markless and Streatfield, 2006b**).

أثر المكتبة العامة :

كان هناك عمل مفيد جداً قامت بتمويله مؤسسة **Laser Foundation** وذلك إثر الحاجة الواسعة لإيجاد طرق للبرهنة على تأثير وقيمة المكتبات العامة في المملكة المتحدة عبر المجالات الكاملة من نشاطاتها. وقد نشرت

الدراسة التي قام بها Price Water House Coopers تقريرها النهائي في يوليو من عام 2005 (انظر Price Water House Cooper LLP لعام 2005). وكان الاقتراح في هذا التقرير هو أنه ينبغي متابعة الشاهد الكيفي والكمي بالنسبة لكل مجال يتم تحديده للبحث، فمثلاً، يمكن استخدام الدلائل التالية لدى قياس التأثير الذي تحدثه المكتبات العامة في الأشخاص المسنين الذين يقيمون في البيت بشكل دائم:

- عدد المسنين الذين يتصلون بخدمات للمستفيدين في البيت (بالنسبة لعدد الزيارات للمستفيدين في حدود بيوتهم، ومرات الزيارات والإعارات) – ويعد هذا قياساً كمياً.
- نتيجة مقابلات مع هؤلاء المستفيدين من الخدمة وتوجيه أسئلة حولها مثل: "هل الخدمة التي تقدمها المكتبة تؤدي إلى تحسين حياتك بأية طريقة؟" وسؤال آخر مثل: "هل تشعر بأن هذه الخدمة تتيح لك أن تعيش أفضل بشكل استقلالي؟" – أي أن هذا بكلمات أخرى شاهد كيفي.

هناك احتياج بالطبع للوقوف عند مثل هذه الأسئلة بطريقة محايدة بحيث يمكن جمع تعليقات سلبية وإيجابية في آن واحد، ومن المفيد أيضاً إذا تم عمل دراسات تتعلق بغير المستفيدين إيجاد الاختلافات في تجاربهم، وقد كانت البداية اليوم بتقديم المقاييس المتعلقة بالتأثيرات في المكتبات العامة بالمملكة المتحدة، وذلك باستخدام دلائل بديلة بشكل واسع.

أثر الخدمات الإلكترونية :

على الرغم من أن الطرق العامة المستخدمة في قياس التأثير والتي رسمنا لها الخطوط الرئيسة فيما تقدم، تنطبق على الخدمات التقليدية والخدمات

الإلكترونية معاً فهناك ميزات للخدمة الإلكترونية تتطلب تقديراً خاصاً، وقد تكشفت هذه المسائل عن عدد من مشروعات البحث والتطوير نقوم بوصف أهمها في هذا القسم من البحث.

قام موظفون في مجموعة CERLIM ما بين عامي 1999 و 2001 بمشروع عنوانه "قيمة وأثر الاتصال بتقنية المعلومات في المكتبات العامة" – The Value and Impact of IT Access in public Libraries (VITAL) وذلك في مجال المكتبات العامة بالمملكة المتحدة (انظر Eve and Brophy, 2001). وقد تكشف عنه منهجيات مختلفة يمكن استخدامها، وكان أحدها كما يلي:

لدى تقدير قيمة خدمات المكتبة كان ثمة اتجاه نحو تسجيل "صور غنية" في الاستعمال، وكانت هذه هي حسابات شخصية لقيمة وأثر التفاعل ما بين المستفيد (أو في بعض الأحيان مجموعة المستفيدين) وبين خدمة من خدمات المكتبة. وهذه ذات دلالة ويجب استخدامها بعناية ، فلا يمكننا بتفاعل واحد أن نحيط بكل ما يتعلق بقصة أداء المكتبة لخدماتها. ومع ذلك فإنها تشكل مدخلاً قيماً إذا استُخدمت كجزء من القصة عندما تشترك دلالاتها مع دليل آخر. [تشديد أصلي]

وكانت الأساليب الرئيسة المستخدمة من قبل مشروع VITAL هي على النحو التالي:

- تطوير ملف شخصي يقدم خلفية وسياق المكتبة التي تتم دراستها مثلاً كمجموعة البيانات الأساسية الكيفية والكمية حول السكان في

كل سلطة المكتبة بالإضافة إلى المهنة، وحيثما أمكن، باستخدام خدمات تقنية المعلومات والاتصالات ICT.

- استبانة مطبوعة توزع على المستفيدين من المكتبة.
- استبانة تتعلق بغير المستفيدين سواء تم توجيه الأسئلة إليهم وجهاً لوجه أو بواسطة الهاتف.
- سلسلة من المقابلات ذات البُنية المشابهة مع المستفيدين المتواجدين لتقنية المعلومات والاتصالات ICT.

وسوف نرى بأن تصميم هذه الدراسة قد استخدم استخداماً مُتعمداً المشاركة الثلاثية (انظر الفصل الأول)، بحيث إنه بالإمكان مقارنة ما تم إيجاده من منهج واحد مع تلك المناهج الأخرى قبل استخراج النتائج.

ولدى اختبار المنهجية عند ثلاث سلطات لمكتبات عامة مختلفة تمام الاختلاف (إحداها ريفية، والثانية مدنية وأخرى لمدن متميزة) فإن فريق مشروع VITAL كان قادراً على تطوير مجموعة قوية من الأدوات.

وعلى نقيض مشروع VITAL فإن برنامج قياس تأثير الخدمات الإلكتروني على الشبكة (MINES) (انظر الموقع :

www.arl.org/stats/newmeas/mines.html) هو جزء من مجموعة أدوات القياس الجديدة لدى جمعية مكتبات البحث ARL، وتستخدم صيغة للدراسة ترتكز على الشبكة المعلوماتية وتجمع البيانات حول من يستخدم مصادر خاصة موجودة في الاستخدام وهدفها استعمال هذه الخدمات.

أما برنامج MINES ™ للمكتبات (كما هو الحال بالنسبة للمختصرات التي ابتكرتها جمعية مكتبات البحث ARL فقد سجلت تجارياً هذا المصطلح)، فقد كان موضع اختبار ميداني في عدد من مكتبات الجامعة في

مجلس Ontario (OCUL) وهي 20 مكتبة على صلة بمدخل الباحثين المتعاونين فيها خلال عام 2004 – 2005 (انظر Kyrillidou et al., 2005). وقد وضع برنامج الدراسة على الشبكة ليظهر على شاشات ورشات عمل المستفيدين عندما يقومون بإعداد بحث من البحوث خلال ساعتين من الزمن مرة في كل شهر، وعلى الرغم من أن هذا قد أتاح جمع بيانات مهمة حول أسباب الاستخدام ، فإنه لم يبحث في تأثيرات ذلك الاستخدام. ومع ذلك فمن المحتمل أن هذه المنهجية سوف تتطور فيما بعد كجزء من مبادرة مقاييس جديدة مستمرة .New Measures Initiative

أما التطورات الكبرى الأخرى في الولايات المتحدة بالنسبة لتقييم تأثير المكتبة (أو النتائج) فهي مركزة حول معهد سياسة وإدارة استخدام المعلومات Information Use Management and Policy Institute (IUMPI) في جامعة فلوريدا، وعلى وجه خاص العمل الذي قدمه تشارلس ماكلور Charles McClure وجون بيرتوت John Bertot، ولقد قدما ملحوظاتهما في عمل قاما به لاستقصاء استخدام القياسات الإلكترونية E-metrics. (انظر Fraser and McClure, 2002)، ونقدم فيما يلي هذه الملحوظات:

"لقد وجدت الدراسات القياسية الإلكترونية E-metrics أن المكتبات الأكاديمية ليست معدة بدرجة كبيرة لتثبت إلى أي حد مدى مساهمتها في إنجازات المكتبات بما يتم من نتائج على مستوى الجامعات، وعلاوة على هذا فإن المكتبات تنظر إلى النتائج على مستوى المكتبة عندما تكون في الحقيقة داخل سياق الجامعات" (انظر Bertot and McClure, 2003).

لقد هيأ هذا المفهوم الجامعي كثيراً من التعقيد الإضافي لقياس أداء المكتبة الإلكترونية بشكل عام ولتقييم التأثير بشكل خاص، ويُتابع

الباحثان بيرتوت Bertot وماكلور McClure في نفس البحث ما يلي من عبارات:

"... إن تقييم النتائج، بالإضافة إلى أنماط أخرى من تقييم المكتبة ينبغي عليها أن تبحث في العوامل والقضايا الناشئة بسبب بيئة الشبكة المعلوماتية والتي تعقد بشكل خطير طرق التقييم الحاصلة. إن قليلاً من العمل التقييمي للنتائج لا يزال، فعلاً، حتى اليوم ينظر بعين الاعتبار إلى تقييم الخدمات المعتمدة على شبكة الخدمات أو المصادر – وكيف أن هذه الخدمات والمصادر تختلف عن خدمات المكتبة التقليدية والمصادر التي تجهزها".

أما مشروع eVALUEd (انظر الموقع: /www.evalued.uce.ac.uk) في جامعة وسط إنجلترا University of Central England (UCE) فهو محاولة معتمدة على UK للبحث في هذه المسائل، وقد نشر مجموعة أدوات تقنية (انظر الموقع:

(www.evalued.uce.ac.uk/tools archive/index.htm

وقد خُصص قسم من هذا الموقع لأثر القياس (انظر الموقع:

(www.evalued.uce.ac.uk/evaluating/impact/index.htm

ويتضمن هذه الأقسام:

- الأثر على التعلم والتدريس.
- الأثر على خبرات التخرج.
- الأثر على البحث.

ويحتوي موقع eVALUEd على اقتراحات لأساليب ملائمة لاستكشاف الأثر أخذت عن فريق العمل حول مشروع HEFCE الممول للمقاييس

الإلكترونية بالإضافة إلى عدد من دراسة لحالات. فيوجد مثلاً تقرير مفصل عن جماعات التركيز التي تتعقد في **LICE** مع موظفي المكتبة والطلاب؛ وكان أحد الأسئلة الموجهة إلى الطلاب: "هل تظن أن المصادر الإلكترونية **E-resources** قد حسنت مستوى عملك؟"، وكانت الأجوبة التي قدمها الطلاب تشمل الآتي:

- نعم بصفة عامة.
- يمكن البحث في الإنترنت لتجد موضوعات ربما لا تعرف كثيراً عنها.
- اتصال متزايد بالقراءة الجوهرية، الاتصال بالمادة المطبوعة هو مشكلة عندما يكون هناك كثير من الطلاب يبحثون عن كتاب واحد.
- المشاركة في المصادر بين الكليات أمر ممكن.
- مجموعة واسعة من الخيارات للبحث الخلفي.
- سهولة الاتصال بالمحاضرين لوجود العنوان البريدي.
- نعم – القراءة الواسعة والمعلومات الأكثر تصبح متاحة، ولهذا يمكن الحصول على آراء أكثر تنوعاً.
- كلما كانت هناك معلومات أكثر استلزم هذا عملاً أكثر. (انظر الموقع: **(www.evalued.uce.ac.uk/resources/docs/UWE.htm**)

وهذا مهم من مستويات كثيرة ولأنه بصيغة خاصة يوضح لنا كيف يفهم الطلاب على نطاق واسع المصطلح مصادر إلكترونية "**e-resources**". وهم بالتأكيد لا يفكرون فيها على أنها "مصادر إلكترونية تقوم المكتبة

بتزويدها"، وبدلاً من ذلك فهم يضمنون فيها كلاً من محركات البحث (والتي يحتمل أن تكون البحوث الأخرى قد اقترحتها مثل جوجل Google والبريد الإلكتروني).

ويتحتم على المكتبات أن تدرك بأن الخدمات التي تقدمها تكون بها آراء للمستفيدين، ونخص بالذكر الطلاب الأذكياء الذين يدرسون تقنيات المعلومات، فيفكرون بها كجزء من مشهد معقد لأدوات المعلومات والاتصالات.

مقاييس بديلة للأثر Surrogate Measures of Impact

من المحتمل في بعض الأحيان تقييم الأثر بواسطة استخدام مقاييس بديلة – بمعنى آخر استخدام دلائل تقترح أنه ربما حدث تأثير وذلك دون قياس ذلك الأثر بشكل واضح. ويمكننا أن نجد مثالاً على هذه الطريقة في مجموعة مقاييس الأثر للمكتبات العامة التي قدمتها الحكومة مؤخراً في المملكة المتحدة والتي تم تطويرها جزئياً من خلال دراسة **Laser** التي أشرنا إليها من قبل.

ومن المقصود أن هذه المقاييس ستكون إلى جانب مقاييس الخدمة في المكتبة العامة **Public Library Service Standards** والتي أصدرت في عام **2004** (انظر الفصل الرابع عشر). أما مقاييس الأثر لعام **2005-6** فنقدم فيما يلي قائمة بها وقد أُخذت من الموقع:

(www.mla.gov.uk/resources/assets//F/fff_faqs20050825_9034.doc

نشاط اقتصادي:

- هناك دورات لتعليم الكبار ساعات لكل بلد فيها سكان يبلغ عددهم **10.000** نسمة.

مجتمعات صحية:

- مستوى الإعارة والرجوع إلى كتب **non-fiction** للكبار وللصغار، أي الكتب بصفة عامة فيما عدا القصص، من مجموعة الكتب الصحية كنسبة مئوية لمجموع المراجع والإعارات من كتب ما عدا القصص للكبار والصغار.
- عدد الإعارات لكل موضوع صحي من كتب الكبار والصغار ما عدا القصص.

كيفية المعيشة:

- عدد الأشخاص الذين تُقدم لهم خدمة المكتبة "في البيت" **At home**.
- نسبة المستفيدين من الخدمة الذين صنفوا اختيارهم للمواد التي قُدمت لهم بأنها جيدة جداً أو جيدة.

ارتفاع المقاييس عبر المدارس:

- عدد الرزم التي تُسَلَّمْ للأطفال كنسبة مئوية للأشخاص الجديرين في:
  - المرحلة **1** مواليد جدد حتى عمر تسعة أشهر.
  - المرحلة **2** من **18 – 30** شهراً.
  - المرحلة **3** من **36 – 48** شهراً.
- عدد القراء الجدد في المكتبة هو **0-4** في السنة.
- تكاليف تقديم خدمة البداية في الكتاب**Bookstart** للعضو الجديد في المكتبة**0-4**.

- نسبة الأشخاص الجديرين من 4-12 سنة الذين بدأوا خوض تجربة التحدي كقراء في فترة الصيف.
- نسبة عدد الأولاد الذكور المشتركين في الخطة كنسبة مئوية لعدد الأولاد الذكور من السكان.
- نسبة المبتدئين الذين أكملوا برنامج التحدي في قراءة الصيف.
- تكاليف كل شخص من المبتدئين.
- نسبة المبتدئين الذين التحقوا بالمكتبة كقراء.

مجتمعات أقوى وأكثر أمنا:

- نسبة قضاء وقت متاح لتقنية المعلومات والاتصالات ICT في المكتبات.

ويبدو على الفور أن كل مقاييس التأثير، هذه على وجه التقريب، هي مقاييس بديلة فهي لا تحاول قياس التأثير بشكل مباشر لكنها تستخدم دلالات بديلة عن الأثر الواقعي. فالمقياس الأول على سبيل المثال وهو "دورات تعليم الكبار لكل بلد يبلغ عدد سكانها 10.000"، المقصود منه أن يكون مؤشراً على "نشاط اقتصادي"، وهناك افتراض بأنه كلما كان عدد الكبار الذين يلتحقون بدورات تعلم في المكتبة كبيراً، كلما أصبح المجتمع المحلي أكثر حيوية. ولهذا ففي أحسن الأحوال توجد مقاييس غير مباشرة للتأثيرات الحقيقية، ومع ذلك فإن استخدام هذه المقاييس قد تم الحكم عليه بالطريقة التالية:

لقد وجد المعهد القومي لمتابعة تعليم الكبار National Institute of Adult Continuing Education (NIACE) في عام 2000 شاهداً واضحاً على أن الأشخاص الذين هم من الكبار المتابعين لتعليمهم قد حددوا فوائد حقيقية

بالنسبة لفرص الاستخدام الأفضل. وقد تم تحديد هذا على أنه زيادة في الثقة، وتحسين في الخبرات وتقدير للذات بين المستجيبين، وقد دُعم هذا ببحث قام به مركز اقتصاديات التعليم Center for the Economics of Education والذي جاء بخلاصة هي أن النتائج التعليمية والعددية ذات أهمية بالنسبة للمحصلات الاقتصادية. انظر الموقع:

(www.mla.gov.uk/resources/assets//F/fffspeconvit20050309_doc_4296.doc)

وهذا عنصر مهم في أي استخدام للمقاييس البديلة لذلك يجب أن يكون هناك دليل ما على ما هو صلة بين ما يتم قياسه بالفعل وبين التأثير الذي يُزعم أنه حدث، وفي معظم الأحيان تكون الصلة غير مباشرة ويتم تدخل من حين لآخر حيث تكون هناك فراغات ينبغي ملؤها بدليل إضافي. وهكذا فإن بحث المعهد NIACE الذي أشرنا إليه كان في الحقيقة تقريراً بعنوان "أثر التعلم على الصحة" "The Impact of Learning on Health" (انظر Aldridge et al., 2000). إذن في هذه الحالة نجد أن هناك حاجة واضحة لدليل آخر للصلة، وهناك ملاحظة أُضيفت إلى تحكيم مجلس المتاحف والمكتبات والإرشيف MLA يهيئ هذا الأمر، وهي الملاحظة الآتية:

"من المقبول أن البحث تم تأريخه الآن وهذا مجال يمكن أن يُستفاد منه في بحث جديد".

إن موضوع المقاييس البديلة بكامله يستلزم مزيداً من البحث طالما أنه من الدقة أن نضع كل الدلائل في مكانها عبر السلسلة الآتية من الاتجاه الذي يتم تقييمه إلى التأثيرات الحقيقية المطلوبة. ولهذا فإن أمناء المكتبات في حاجة إلى ممارسة العناية التامة في تقرير نتائج بالاعتماد على مثل هذه المقاييس حتى يتم جمع كل الدلائل.

الأثر على التعلم :

تقر معظم المكتبات وبالتأكيد تلك التي هي ضمن القطاعين العام والتعليمي بأن أحد أهدافها الرئيسة هو إتاحة التعليم وتشجيعه. وبالفعل من المفيد أن نتذكر بأن دعم التعلم هو الهدف الذي كان يرمي إليه أنطونيو بانيزي **Antonio Panizzi** عندما قام بتطوير مكتبة المتحف البريطاني **British Museum Library**، والذي شكل أساساً للمكتبة القومية في المملكة المتحدة. لقد قال: "أريد من الطالب الفقير أن تكون لديه نفس الوسائل ليطلق العنان لفضوله العلمي ويتبع طموحه الفكري، واستشارة المصادر نفسها وكذلك إدراك أكثر الأسئلة تعقيداً كما لو كان أغنى رجل في الملكوت" (انظر **Miller, 1967**).

ويمكن أن نجد هذا الاهتمام بتنمية المكتبات التي هي داعمة للتعلم في المطبوعات والبحوث التي نشرت في السنوات الماضية وتبقى ضمن الموضوعات الأكثر أهمية اليوم. ولذا فإن من أهم المسائل التي تنشأ هي كيف يمكن للتأثير على التعلم أن يتم تقييمه بشكل أفضل. وهناك تقرير صدر حديثاً لمجلس المتاحف والمكتبات والأرشيف **Museums, Libraries and Archives (MLA)** اقترح بأن هناك "مجالاً أساسياً للبحث المستقبلي هو تحديد وتطوير الآليات للمكتبات من أجل قياس وتقييم خدماتها المعلوماتية التعليمية للكبار". (انظر **Ashcroft et al., 2005**). وهذا بوضوح سؤال مهم ويستمر في اجتذاب اهتمام هائل من قبل المربين واختصاصيي التربية والتعليم، لذا فإنه من غير المتوقع أن يجد اختصاصيو المكتبات إجابات محددة. ومهما يكن من أمر فهناك عمل مفيد لمحاولة إثبات أهمية المكتبات من هذه الناحية.

ويشتمل التعلم لكل أطر العمل لمجلس المتاحف والمكتبات والأرشيف MLA، الإيحاء بالتعلم لكل خطة عمل (انظر الموقع:

www.inspiringlearningforall.gov.uk)، على سلسلة من الأدوات لتقييم نتائج التعلم (لكنه لا يشتمل على التعليق حول المصطلحات على الصفحة 54، فهناك بعض الغموض بين ما هو معني بكلمة "نتائج" **Outcomes** وكلمة **Impact** أثر حول هذا العمل). ويوجد هناك خمس نتائج عامة **(GLOs)** **Generic Learning Outcomes** "تقدم للمتاحف والمكتبات والأرشيفات طريقة لتحديد نتائج التعلم التي يمر بتجربتها المستفيدون من هذه المؤسسات" وهي على النحو التالي:

- **GLOs1**: زيادة في المعرفة والفهم.
- **GLOs2**: زيادة في الخبرات.
- **GLOs3**: تغير في المواقف والقيم.
- **GLO4**: دليل المتعة والإلهام والإبداع.
- **GLO5**: دليل النشاط والسلوك المعدل والتقدم.

وقد تم شرح كل من نتائج التعلم بشيء من التفصيل في وثيقة يمكن الحصول عليها من الموقع:

(www.inspiringlearningforall.gov.uk/uploads/more about the GLO's.doc)

وقدم دوجلاس **Douglas** في عام (2004) مثالاً على استخدام هذا الإطار للعمل لبرنامج التحدي في القراءة الصيفية **Summer Reading Challenge** في عام (2003) مبيناً ما يلي:

- 95% من الأطفال رغبوا في قراءة المزيد من الكتب.
- 45% يقرؤون كتاباً لم يرغبوا في قراءته من قبل.
- 65% يطلبون من أصدقائهم قراءة كتاب كانوا قد استمتعوا بقراءته.
- 92% من الكتب كانت جديدة بالنسبة للأطفال في برنامج الصيف للقراءة.
- 68% قالوا إنهم يودون الكتابة أو الرسم أو تمثيل مشهد في كتاب ما قرؤوه.
- 59% قالوا إنهم وجدوا شيئاً ما في كتاب لم يكونوا قد عرفوا عنه من قبل.

وكما يُشير موقع التعليم الملهم للجميع **Inspiring Learning for All** فإن المكتبات العامة والمتاحف ودور الأرشيف تختلف اختلافاً بارزاً عن المكتبات التعليمية في أنها بالنسبة لهذه الأخيرة: "التعلم... يحدث في مواضع غير رسمية حيث لا يكون الناس قد بدأوا في "تعلم" شيء ما بوعي وحيث يتخذ تعلمهم اتجاهات مدهشة وكثيراً ما تكون غير متوقعة". ويشكل هذا الأمر تحديات معينة لأولئك الذين يقومون بالتقييم والذين يحاولون تقدير الأداء.

تعزيز أداء الطالب Enhancing Student Performance

هناك مسألة حرجة هي ما إذا كان استخدام المكتبة، بعيداً عن برامج التدريس، يؤدي إلى أداء أحسن للطالب. ولقد بين اتحاد مكتبات الكليات والبحث في الولايات المتحدة **Association of College and Research Libraries** **(ACRL)**، القضايا بوضوح في تقرير فريق عمل نُشر في عام **1998**، حيث جاءت على النحو الآتي:

"إن النتائج كما ينظر إليها فريق العمل هي: "الطرق التي أحدثت تغييراً في المستفيدين من المكتبة كنتيجة لاتصالهم بمصادر المكتبة وبرامجها". ويعتبر فريق العمل أن الرضا فحسب هو نتيجة سهلة، ومع ذلك فهي في كثير من الأحيان غير متعلقة بنتائج أكثر أهمية تلتصق التصاقاً وثيقاً بمهمة المكتبات والمؤسسات التي تقوم بخدمتها. وتشتمل النتائج المهمة لبرنامج مكتبة أكاديمية على أسئلة على النحو التالي:

هل الأداء الأكاديمي للطلاب قد تحسن من خلال احتكاكهم بالمكتبة؟

هل الطلاب يحسنون فرصهم للحصول على عمل ناجح باستخدام المكتبة؟

هل الطلاب الذين استخدموا المكتبة أكثر قابلية للتخرج من الجامعة؟

إن أسئلة كهذه من الصعب الإجابة عليها... ومع ذلك فإن فريق العمل يضع موقفاً هو أن التغيرات التي تطرأ على المستفيدين من المكتبة تشبه ما تحدثنا عنه في تلك الأسئلة التي تشكل النتائج التي ينبغي أن تعتني بها المكتبات الأكاديمية."

انظر: (**Association of College and Research Libraries**) اتحاد مكتبات الكليات ومكتبات البحث، **1998**، في مؤلف لـ **Hernon** و **Dugan**، **2002**).

وقد تم القيام بعدد من الدراسات للإجابة عن هذا النمط من الأسئلة. ولقد وجد باركي **Barkey** في عام (**1965**) أن الطلاب الذين أحرزوا نجاحاً علمياً فائقاً اتجهوا أيضاً إلى إعارة عدد أكبر من معدل عدد الكتب الموجودة في المكتبة، ومع ذلك فقد وجدت دراسة أخرى أن:"خدمات المكتبة

الأكاديمية كانت تتعلق بشكل سلبي باستخدام الطلاب الذين يلتحقون بجامعات البحث والكليات الشاملة والجامعات" (انظر كتاب المؤلف وايتماير Whitmire, 2002). ومهما يكن من أمر فإن هذه الدراسة نفسها تحدثت عن تفكير دقيق بالنسبة للطلاب الذين التحقوا بجامعات البحث. وربما كان تكوين شاهد قوي للصلة ما بين استخدام المكتبة وأداء أفضل في التعليم الرسمي هو الكأس المقدسة لمهنة المكتبات والمعلومات غير أنها لم توجد بعد!

الوعي المعلوماتي Information Literacy

كان أمناء المكتبات في السنوات الماضية يبذلون كثيراً من الجهد من أجل "مهارات المعلومات" **Information skills** وكذلك "الوعي المعلوماتي" **Information Literacy** على الرغم من أن المصطلح الأخير كان مقيداً بالقطاع الأكاديمي. وانصب اهتمامهم على أن يكون المستفيدون من المكتبات قادرين على تطوير مجموعة الخبرات التي هي ضرورية ليصبحوا عملاء يوثق بهم ويصدرون المعلومات، وبأن هذا ينبغي أن يشمل كلاً من المصادر التقليدية والإلكترونية.

وينبغي النظر إلى مهارات المعلومات وتعلمها في سياق مؤسسات أكثر اتساعاً، سواءً كانت أطراً محلية أو إقليمية أو قومية للعمل. ولهذا فإن المسألة المهمة بالنسبة للمكتبة الجامعية هو كيف يسهم برنامج الوعي المعلوماتي في إنجاز الأهداف التي ترمي إليها الجامعة وعلى الأخص من خلال إتاحة تعلم الطالب، أو بمعنى أدق إتاحة دورات خاصة ونتائج نموذجية للتعلم يمكن الحصول عليها. وسيكون الانحياز إلى أهداف أولويات سلطة الحكومة من خلال هيئات مثل مجلس التعلم والمهارات **(LSC) Learning and Skills Council** أمراً مهماً وذلك بالنسبة لمكتبة عامة يمكن أن تقدم مهارات في المعلومات لمجموعات من المعاقين **disadvantaged**.

ومن البديهي اليوم أن تدريس الوعي المعلوماتي يحتاج إلى أن يندمج في التيار الرئيس للتعلم وذلك لتثبت ملاءمتها للطلاب في المرحلة التي يكونون قد وصلوا إليها. ولقد وُجد أن نشاط الوعي المعلوماتي المستقل غير فعال ولا يلتحق به الكثيرون، ويضيف هذا إلى تعقيد مسألة التقييم ؛ لأنه من النادر القدرة على عزل العوامل الأخرى التي رافقت برنامج المكتبة وأثرت على النتائج والتأثير. ومع ذلك فإن المربين واختصاصيي التربية والتعليم لديهم خبرات طويلة في تقييم الطالب في سعيهم إلى تحديد آثار فترات متفاوتة. ولهذا السبب نجد أنه من المهم أن تُصحب البرامج التي تديرها المكتبة بنوع ما من تقييم الطالب مما يتيح الملاءمة بين النتائج المرجوة للتعلم والمنجزات التي ينبغي أن يتم قياسها.

إن المعالجة المفصلة للتقييم بالنسبة للتعلم وكيفية استخدامه في برامج الوعي المعلوماتي يقع مجالها خارج محيط هذا الكتاب، ولكن ينبغي النظر بعين الاعتبار إلى المسائل الآتية:

- من غير الممكن تقييم التعلم إلاّ إذا كانت هناك أهداف واضحة ويمكن قياسها ويعبر عنها بنتائج مرجوة للتعلم.
- إن برامج التقييم جزء في داخل أحداث التعلم البنيوي ويجب التخطيط لها منذ البداية ولا تتم إضافتها فيما بعد.
- هناك دليل على أن الطلاب يميلون إلى الإثارة بما سوف يتم تقييمه وكانوا في حالات كثيرة لا يركزون إلاّ على ما هم بحاجة إليه ليتجنبوا في تقييم ما، ونقول مرة أخرى إن هذا يجب أن يُحدد لتخطيط كلي أو شامل.

- هناك قضايا خاصة تنشأ بسبب تقييم التعلم المباشر **Online Learning** ويشمل هذا مصداقية الشخص الذي يتولى الاختبار.

إن تطوير نتائج التعلم الشامل، كما تم وصفها فيما تقدم هي مثال على كيفية القيام بتقييم مرتكز على النتائج في المكتبات. وهناك نمو في الدلائل حول فعالية برامج مهارات المعلومات المختلفة (انظر على سبيل المثال جمعية مكتبات الكليات والمكتبات الوطنية والجامعية، **Society of College, 2004** **National and University Libraries, 2004**)، وكذلك الخبرة المتزايدة في تقييم قضايا أساسية كمادة مدمجة بالمنهاج.

وقد قام مؤتمر **SCONUL** بتحديد عوامل النجاح الدقيقة في برامج الوعي المعلوماتي على النحو التالي:

- موظفو المكتبة المتنافسون.
- مصادر تنظيمية كافية.
- نتائج للطالب محددة.
- مشاركة فعالة متعددة الأبعاد.
- إطار استراتيجي مدرسي للعمل.
- كفاءة ثابتة في التربية. (انظر **Town, 2001**).

الخاتمة :

يُعد تقييم الأثر الذي تخلفه المكتبات على حياة الناس من أكثر أنواع التقييم تعقيداً وصعوبة وذلك لدى القيام بقياس أداء المكتبة، وهناك مجموعة واسعة من الأساليب بحاجة إلى استخدامها لجمع كل من البيانات الكمية والكيفية بغية التمكن من رسم صورة دقيقة ومحيطة بالفرق الذي تحدثه المكتبة في المستفيد. وهذا مجال يحتمل أن يبحث بشكل جيد ويتطور في المستقبل طالما أن قضايا الأثر تلوح بشكل واسع في كل قطاع من المكتبات. ولقد صُمم في نفس الوقت عدد كبير من الأدوات وهي متاحة للمساعدة في هذا النمط من قياس أداء المكتبة.

المصادر:

- توجد ببليوجرافيا مفيدة حول تأثير المكتبة ونتائجها يمكن الحصول عليها من **Roswitha Poll** في مكتبة الجامعة في مونستر بألمانيا **Universitats- und Landesbibliotek Munster, Germany.**

(انظر الموقع:

www.ulb.Uni_muenster.de/projekte/outcome/ downloads/bibliography_ impact/outcome.pdf.

- قام فريق في جامعة روبرت جوردون في **Aberdeen Robert Gordon University in Aberdeen** في العام (2002) بعمل نظرة شاملة على قياس الأثر في المكتبات والمتاحف والأرشيف.

- أصدرت مجموعة مؤتمر **SCONUL/LIRG** عدداً من المصادر حول الأثر ارجع إلى الموقع :

www.Sconul.ac.uk/activities/performance/impact2.html

من أجل معلومات أخرى.

- هناك كتاب عمل **Workbook** متوافر على الموقع:

www.cerlim.ac.uk/projects/vital/workbook.doc بالإضافة إلى التقرير النهائي لمشروع **VITAL** (انظر **Eve and Brophy, 2001**).

- يمكن الحصول على مجموعة أدوات المقاييس الجديدة لجمعية مكتبات البحث **ARL** على الموقع:

www.arl.org/stats/newmeas/index.html وهي تشمل مايلي :

- الاتصال بخدمات ILL/DD.

- COUNTER.

- DIGIQUAL.

- E-METRICS.

- مجلة بحوث محصلات التعليم العالي Higher Education Outcomes Research Review.

- Investigation of Cost Drivers.

- نتائج التعلم Learning Outcomes.

- LIBQUAL ™.

- MINES.

- SAILS.

- كذلك فإن جمعية مكتبات البحث ARL تقوم بتطوير نافذة على أدواتها المتعددة لقياس الأداء (انظر الموقع www.statsqual.org).

- يشمل موقع eVALUEd أداة لإعداد أدواتك الخاصة لتقييم الأثر. انظر الموقع: www.evalued.uce.ac.uk/Custom-tools/index.htm

- توجد مجموعة أدوات لإثبات الأثر قام بتطويرها ويبجونكشن Webjunction في المكتبات في الولايات المتحدة، على الموقع:

http://webjunction.org.do/Displaycontent?id=1193

المراجع :

Aldridge, E et al. (2000) The Impact of Learning on Health, Leicester, NIACE.

Ashcroft, L. et al. (2005) Provision for Adult Learners in Public Libraries in England, London, Museums, Libraries and Archives Council.

Association of College and Research Libraries. Task Force on Academic Library Assessment (1998) Report, Chicago IL, American Library Association.

www.ala.org/acrl/outcome.html.

Barkey, P. (1965) Patterns of Student Use of a College Library, College and Research Libraries, 26, 115 – 18.

Bertot, J. C. and McClure, C. R. (2003) Outcomes Assessment in the Networked Environment: research questions, issues, considerations, and moving forward, Library Trends, 51 (4), 590 – 613.

Bonamy, J. et al. (2004) The Evaluative Research of Complex Projects in e-Learning: the case of the EQUEL (e-Quality in e- Learning) Project, Networked Learning Conference, Lancaster, UK, WWW.shef.ac.uk/ nle2004/ Proceedings/ Individual_Papers/ Bonamy_et_htm.

Brophy, P. (2002) The Evaluation of Public Library Services: measuring impact, (Issues Papers No. 1) London, Museums, Libraries and Archives Council, WWW.mla.gov.uk/ documents/ pn_impact-issuc-paper.pdf.

Brophy, P. (2003) The People's Network: a turning point for public libraries, London, Museums, Libraries and Archives Council, WWW.mla. Gov.uk/ documents/ pnreport.pdf.

Brophy, P. (2004) The people's Netrwork: mowing forward, London, Museums, Libraries and Archives Council, WWW.mla.gov.uk/ documents/ id1414rep.pdf.

Brophy, P. et al. (2004a) EDNER: Formatire Exaluation of the Distributed National Electronic Resource: stakeholder consultation and analysis: information usage in higher education, (Deliverable MDA 3a, EDNER Project), Manchester, CERLIM. WWW.cerlim.ac.uk/ edner/ dissem/ a3a.doc.

Brophy, P. et al. (2004b) EDNER+: final report, Manchester, CERLIM, WWW.cerlim.ac.uk/ projects/ iee/ reports/ fina_report.doc.

Douglas, J. (2004) Inspiring Learning for All, Library + Information Update, 3 (4), 36-7.

Eve, J. and Brophy, P.)2001) The Value and Impact of End-User IT Services in Public Libraries, Library and Information Commission

Research Report 102, CERLIM, Manchester Metropolitan University, WWW.cerlim.ac.uk/ projects/ vital/ abs-pref.php.

Fraser, B. and McClure, C. R. (2002) Toward a Framework for Assessing Library and Institutional Outcomes, Portal: Libraries and the academy, 2 (4), 505 – 28.

Fuller, F. F. (1969) Concerns of Teachers: a developmental conceptualization, American Educational Research Journal, 6 (2), 207 – 26.

Hall, G. et al. (1975) Levels of Use of Innovation: a framework for analyzing innovation adoption, Journal of Teacher Education, 26 (1), 52-6.

Hernon, P. and Dugan, R. E. (2002) An Action Plan for Outcomes Assessment in your Library, Chicago IL, American Library Association.

Kemp, B. and Goodyear, P. (2003) Surveys of Impact. EDNER: Formative Evaluation of the Distributed National Electronic Resource: Delicerable W-P-C-2, Lancaster, Lancaster University.

Kyrillidou, M. et al. (2005) MINES for Libraries: Measuring the Impact of Networked Electronic Services and the Ontario Council of University Libraries' Scholars Portal: fina report, Washington DC, Association of Research Libraries.

Markless, S. and Streatfield, D. (2005) Facilitating the Impact Implementation Programme, Library and Information Research, 29 (91, special issue devoted to the Impact Implementation Programme), 10- 19.

Marlkess, S. and Streatfield, D. (2006a) Evaluating the Impact of Your Library, London, Facet Publishing.

Markless, S. and Streatfield, D. (2006b) Gathering and Appling Evidence of the Impact of UK University Libraries on Student Learning and Research: a facilitated action research approach, International Journal of Information Management, 26 (1), 3-15.

Markless, S. et al. (2000) The Really Effective College Library, Twickenham, Information Management Associates for the Library and Information Commission.

Miller, E. (1967) Prince of Librarians: the life and tives of Antonio Panizzi of the British Museum, London, Deuthsch.

PricewaterhouseCooper LLp (2005) Libraries Impact Project, LASER Foundation, WWW.bl.uk/ about/ cooperation/ pdf/ laserfinal6.pdf.

Society College, National and University Libraries (2004) Learning Outcomes and Information Literacy, London, SCONUL.

Streatfield, D. et al. (1997) The Effective College Library, Bristol, Further Education Development Agency.

Town, S. (2001) Performance Measurement of Information Skills Education: what's important? Report and findings of a workshop held at the SCONUL AGM and Conference, Glasgow, April 2001, SCONUL, Nevsletter, (22), 21-3.

Wavell, C. et al. (2002) Impact Evaluation of Museums, Archives and Libraries: available evidence project, Aberdeen, Robert Gordon University, WWW.rgu.ac.uk/ files/ imreport. Pdf.

Whitmire, E. (2002) Academic Library Performance Measure and Undergraduates' Library Use and Educational Outcomes, Library and Information Research, 24 (2), 107-28

الفصل الخامس

الأثر الاجتماعي والاقتصادي

Social and Economic Impact

المقدمة :

ناقشنا في الفصل السابق الأثر المباشر للمكتبة على الأفراد والجماعات الخاصة التي تقوم بخدمتها، ومع ذلك فقد اهتم المكتبيون في السنوات الأخيرة بمحاولة تقييم التأثيرات الأوسع لخدمات المكتبة من الناحية الاجتماعية والاقتصادية وذلك جنباً إلى جنب مع ذلك النمط من قياس التأثير. وبمعنى آخر، ما الذي ترمي إليه المكتبة بالنسبة لتطور ومساندة مجتمعاتها؟ وماذا يضيف وجود مكتبة من المكتبات إلى الأداء الاقتصادي لمدينة ما أو إقليم أو أمة؟

الأثر الاجتماعي :

تبدأ الدراسات بالأثر الاجتماعي للمكتبة لما له من ملاحظات حيث إن كل المؤسسات لها تأثيراتها على المجتمعات التي تعمل ضمنها وبأن لهذه المؤسسات مسؤوليات تجاه تلك المجتمعات، وأن حجم هذا الأثر يحتاج إلى مراقبة وتقييم. وقد تركزت الدراسات بشدة حول مفاهيم المسؤولية الاجتماعية للمكتبة والأثر الاجتماعي الذي تحدثه في اجتماع عقد في الثالث من ديسمبر عام **1984** في مدينة بوبال **Bhopal** في الهند، وفيما يلي اقتباس من بعض ما ذُكر حينئذٍ:

"تسرب غاز سام بعد منتصف الليل بقليل من مصنع في بوبال بالهند تملكه شركة التعاونية الاتحادية **Union Carbide Corporation** ، ولم يكن هناك تحذير فلم تكن تعمل أية أنظمة لحماية البيئة، وكان الناس نياماً في المدينة، فاستيقظوا في الظلام على صوت صرخات بسبب الغاز الذي كان يحرق عيونهم وأنوفهم وأفواههم، وبدأوا بالتقيؤ والسعال فنفثوا رغوة ملونة

بالدم. وأصيب المجاورون بالهلع فهربوا وكان بعضهم يداس بالأقدام وآخرون تشنجوا ووقعوا صرعى... وفي خلال ساعات كانت الجثث ملقاة في الشوارع." (انظر الموقع: **www.bhopal.net/index.html**)

وإثر ذلك كان على صاحب المصنع وهو شركة التعاونية الاتحادية وهي فرع من الشركة الكيميائية الأمريكية **Don Chemical Company**، أن يدفع مبلغ **470** مليون دولار بقرار قانوني. ويبين موقع الشركة الآتي:

"ومنذ وقت الحادثة عمل قطاع الصناعات الكيميائية على تطوير نظم السلامة التامة وتطبيق المعايير البيئية بشكل طوعي للمساعدة في التأكد من عدم تكرار حوادث من هذا النوع". انظر الموقع: (**www.Bhopal.com/**).

وكنتيجة جزئية لحوادث مثل هذه من المقبول الآن أن التوجيه الجيد يتطلب من كل المؤسسات أن تراقب وتتخذ موقفاً إيجابياً حول آثارها على المجتمع، وتكون المسؤوليات أبعد من مجرد التخلص بعد ملاحظة الآثار العكسية. ومن الجدير بالذكر أيضاً أنه بينما نجد أصحاب الحصص في الولايات المتحدة والمملكة المتحدة يظلون هم المسيطرين فقد اتُخِذَ في بلدان أخرى رأي أكثر مدى بالتعاون في تملك أسهم من الشركة.

ولم يكن لهذا التغيير أثر في القطاع العام فحسب ، بل إن المشروعات الخاصة والعامة الآن تتقبل مسألة أن عليها التزامات اجتماعية بما فيها المسؤولية عن أثرها ومساهمتها في البيئات التي تعمل بها. ولكن هناك جانب اقتصادي ثالث يعرف بقطاع "المشروع الاجتماعي"، وهو يتألف من مجموعة واسعة من المؤسسات والمبادرات، ويضيف بعداً آخر على هذه القضية كالتالي:

"وبادئ ذي بدء نقول في الطرف الأول لامتداد طويل استهلالي مثل صالات ريفية، وأسواق محلية، وفرق تمثيل ما قبل المدرسة يقوم بها متطوعون ولكن بأجر لبعض الوقت، هذه كلها تؤدي دوراً محدداً في الاقتصاديات المحلية – وفي الطرف الآخر نجد أعمالاً ثابتة وتجارية على مستوى عال وذات تنافس ونجاح، مثل مؤسسة **Govan Workspace** في جلاسجو، و **Coin Street Community Builders** ببرجها **Oxo tower** على الضفة الجنوبية من لندن، وكذلك **Greenwich Leisure** (50 مليون دولار إجمالي حركة المبيعات، و 50 مركزاً للترفيه في لندن يعمل به 3500 عامل)، و **Ealing Community Transport**، وال **Big Issue**، بل هناك أيضاً مشروع عدن Eden Project في كورنول **Cornwall**." (انظر **Pearce, 2005**).

هذه أمثلة تصور لنا مفهوم "العاصمة الاجتماعية" **"Social Capital"**، وهو مُصطلح ابتُكر في السبعينيات من القرن العشرين من قبل عالم الاجتماع الفرنسي بيير بورديو **Pierre Bourdieu**، بالرغم من أن تعريفه الدقيق يبقى مثار جدال. ومع ذلك فهو يُلخص ملحوظة هي أن الناس يبنون القيم من خلال الشبكات الاجتماعية التي يشتركون فيها. وعلى الرغم من أن علماء الاجتماع ركزوا أولاً على الطرق التي تظهر فيها هذه الشبكات وتبقى بين الأفراد والجماعات، فهناك اليوم اهتمام جيد بالدور الذي تؤديه المؤسسات في تطوير عاصمة اجتماعية.

ومن الواضح أن المجتمعات الحديثة تعمل من خلال شبكة معقدة من أنواع مؤسساتية، بعضها يملكه أفراد ويمولونه، والبعض الآخر ملك عام ويتم تمويله من مصادر كالضرائب، والبعض تملكه مجتمعات تؤدي دورها من خلال مجموعة من الآليات بما فيها تمويلات محلية ومنح تقدم بواسطة فوائد

حكومية وتجارية. ولكل من هذه المؤسسات تأثيرات على المجتمع وعلى تنمية العاصمة الاجتماعية.

ويُنظر بتقدير كبير إلى خدمات المكتبات والمعلومات ، فهي تعمل في نقطة تقاطع بين القطاعات العامة والخاصة والاجتماعية. وتكون بعض المكتبات مركزة على الخدمات العامة ذات التمويل العام بدرجة كبيرة، أما المكتبات الأخرى فهي في معظمها مؤسسة ضمن القطاع الخاص. ومع ذلك فقليل منها مشروعات اجتماعية بالرغم من أنه من الجدير بالملاحظة أن عدداً من سلطات المكتبة العامة يتحول إلى المجموعات المحلية والمتطوعين لتظل الفروع في الريف تعمل. فعلى سبيل المثال قرر مجلس بلدة باكنجهام شاير **Buckinghamsire** في يناير من عام **2006** أن يغلق ثماني مكتبات فرعية ولكن قرر أيضاً أن يفتح باب المقترحات أو العروض بدءاً من **31** من شهر مايو من عام **2006** من مجالس الأبرشيات وغيرها من المؤسسات المحلية الراغبة في أن تأخذ على عاتقها مسؤولية توفير فتح المكتبات لمدة طويلة مباشرة وتقديم خدمة المكتبات الثابتة لمجتمعاتها دون تكلفة من مجلس البلدة. انظر الموقع:

WWW.bucksee.gov.uk/dec/get//assets/docs/cab_20060123_item6.pdf

ولم تتم دراسة تأثير إغلاق المكتبة أو إجراء أي تقليل بارز في الخدمات التي تقدمها على المجتمعات إلا أن جامعة شيفلد **University of Sheffield** قامت باستقصاء لكشف تأثيرات الإغلاقات المؤقتة للمكتبات العامة الذي كان سببه إضراب للسلطة المحلية في العام **1995** (انظر **Proctor et al.**، **1996**). إن أي قياس لأداء المكتبة جدير بالاعتبار ينبغي أن يتم بتفحص مثل هذه التأثيرات.

التضمين الاجتماعي Social Inclusion

هناك اهتمام كبير من كل المكتبات وعلى الأخص تلك التي تقوم بخدمة الجمهور العام بالتضمين الاجتماعي Social inclusion، وبالرغم من أن الظاهر بالنسبة للمكتبات العامة هو أنها نظراً لخصائصها فهي تناصر مبادئ التضمين الاجتماعي لأنها مفتوحة للجميع .. والحقيقة أن الأمور ليست بهذه البساطة. وإن الخدمات والأساليب المختلفة في توصيل الخدمة تروق لجماعات كثيرة، حيث إن أولويات الاستراتيجية والإدارية تؤثر تأثيراً كبيراً على مفاهيم واستخدام الخدمة. فنجد على سبيل المثال دراسة تمت حول المكتبات العامة في المملكة المتحدة، ووجدت أنه "حيث إن الجماعات من البيض سوف تسيطر على استخدام المكتبات لإعارة الكتب أو إعادتها، بينما تستخدم جماعات أخرى بشكل أكبر إمكانات البحث عن المعلومات فتجلس وتدرس وتقرأ الصحف وتستعير أشرطة الأقراص الضوئية والفيديو". (انظر PLB Consulting Ltd, 2003)

وهناك دراسة بعنوان: "المكتبات العامة، التنوع العرقي والمواطَنة" Public Libraries, Ethnic Diversity and Citizenship (انظر Roach and Morrison, 1998) وجدت أن "خدمة المكتبة العامة لم تقم بإشراك جماعات عرقية متنوعة مجاناً بهذه الخدمة"، ووجدت بأن بنيانها "مقيد بالنسبة للاتصال بالخدمة وتتكر إشراك الأقليات العرقية بحصة في نظام الخدمة بالمكتبة العامة". وكان هناك اقتراح في تقرير صدر عن مجلس المتاحف والأرشيف والمكتبات بأن الجهود من أجل تحديث المكتبات العامة لها تأثير محدود على التضمين الاجتماعي وبأن هناك حاجة لتغيير أساسي أكبر والتزام بالعدالة الاجتماعية (انظر Muddiman et al,, 2000). وتؤكد نتائج هذه الدراسات بأنه من المهم

لدى البحث عن شاهد على التأثير أن نربط الدراسات والمكتشفات بأهداف المكتبة وبكل الجماعات كما سبق أن شرحنا في الفصل الأول.

وكاستجابة لهذه الاهتمامات تم تأسيس مؤسسة تسمى الشبكة **The Network** مع خط حزام "عرقلة الاستثناءات في المكتبات والمتاحف والأرشيف والمعارض الفنية". (انظر الموقع: **www.seapn.org.uk/index.html**). ويوجد من بين المصادر المفيدة المتاحة على هذا الموقع سلسلة من البحوث بقلم مؤلفين بارزين في هذا المجال مثل **John Vincent** و **John Pateman** و **Dave Muddiman** مما يهيئ خلفية ذات قيمة لأي تضمين اجتماعي للمكتبة.

تقرير اجتماعي ومراجعة :

لقد استعملت المنهجية المعروفة بـ "تقرير اجتماعي ومراجعة" Social Accounting and Audit بشكل واسع في فحص الأثر الاجتماعي لأنواع كثيرة ومختلفة من المؤسسات، ووصفت هذه الخطة بما يلي:

هي خطة توفر إطاراً مرناً لمؤسسة ما من المؤسسات...

- لتقرر بشكل كامل ما تأثيرها الاجتماعي والبيئي والاقتصادي وتقدم تقريراً عن الدور الذي تضطلع به.
- لتحصل على المعلومات الأساسية من أجل التخطيط للعمل المستقبلي ولتحسين الأداء.
- لتأسيس قنوات للمحاسبة على العمل بالنسبة لشركائها الأساسيين.

(انظر **Pearce and Kay, 2005**).

وتتجه المسؤولية الاجتماعية لأن تستخدم من أجل وصف التأثيرات الاجتماعية التي تحدثها المؤسسات الخاصة في القطاع، ولقد كان التطبيق

الرئيس بالنسبة للتقرير الاجتماعي في قطاع المكتبات والمعلومات منجزاً من قبل شخص يدعى **Bob Usherwood** وفريقه في العمل في جامعة شيفلد **University of Sheffield**. وكانا قد تحدثا عن تطبيق هذه المنهجية في مكتبتين عامتين وذلك ضمن تقرير قدماه إلى المكتبة البريطانية British Library في عام **1998**. وكانت المكتبة الأولى في منطقة ريفية هي (**Somerset**)، أما الثانية فكانت في منطقة مدنية هي (**Newcastle upon Tyne**).

وكانت الخطوة الأولى في هذه الخطة هي تحديد كل المشاركين في المكتبات بالرغم من أن تقرير الباحثين "بوجود النظرة الخلفية والمصادر المتزايدة ربما نوسع مجموعة المشاركين في أي عمل في المستقبل"، واقترح التقرير بأن هناك حاجة كبيرة من أجل تحديد المجموعة الكاملة من المهتمين والاتصال بهم والحديث معهم. (انظر **Linley and Usherwood, 1998** وكذلك: **Usherwood and Linley, 1999**).

ولقد كان أسلوب البحث المتبع في هذا العلم هو إجراء مقابلات شخصية مع موظف في المكتبة وأعضاء منتخبين من مجلس المكتبة ويتبع هؤلاء مجموعات تركيزية مع المستفيدين وغير المستفيدين. وعقد فريق العمل بعد ذلك ورشة عمل مع موظفي المكتبة ومسؤولين منتخبين مما أتاح مناقشة النتائج ما قبل النهائية.

ومن الأمور المدهشة المكتشفة في هذا العمل أن موظفي المكتبة اتجهوا إلى أخذ دور "عناية" بصرف النظر عن معرفتهم بالسلطات المحلية المسؤولة من تلك الناحية:

"بالرغم من أن موظفي المكتبة لم يُظهروا سوى قليل من الدراية بالأهداف المحورية لمجلس البلدة فقد كانت هناك نواح كثيرة من سياسة

المكتبة التي كانت بمجملها ثابتة ومستمرة مع هذه الأهداف، كالالتزام الواسع مثلاً بتشجيع الاتصال بخدمة المكتبة بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقات. كذلك فإن موظفي المكتبة صنعوا قرارات بالاعتماد على مفاهيمهم الخاصة لما هو "عادل" **Fair** (بالذات بالنسبة للرسوم ولكن بالنسبة أيضاً للتصوير "الفوتوكوبي" لأطفال المدارس والسلطات المحلية مما هيأ تقديم شرائط فيديو مجانية لأشخاص ذوي نوع من الإعاقة).(انظر **Linley and Usherwood, 1998**).

ويؤكد هذا الكلام على أنه من المهم لدى القيام بتقرير اجتماعي أن نتفحص حقيقة تقديم الخدمة في تجربة المستفيد ولا نركز فقط على مفاهيم موظفين أو على أبعاد سياسة المكتبة. وبصفة عامة نجد أن هذا العمل قد اقترح بأن قيمة وأثر احتياجات المكتبة العامة بحاجة إلى فحص وإثبات بالنسبة للتالي:

- الدور الاجتماعي للمكتبة.
- ملكية المجتمع.
- الدور التعليمي للمكتبة.
- الأثر الاقتصادي للمكتبة.
- القراءة والتعلم.
- ثقة نامية بالأفراد والجماعات.
- مساواة في تقديم الخدمة.

(انظر **Usherwood, 2002**).

إن أدوات التقرير الاجتماعي من وجهة نظر قياس الأداء تهيئ طريقة مفيدة لتوسيع مجال البحوث نحو دراسة الأثر. وقد أكد **Usherwood** في عام (2002) أن الأدوات الأساسية كيفية بطبيعتها وتشمل الاستماع إلى تجربة أولئك الذين لديهم عمل في المكتبة أو ليس لديهم ذلك. وقد جهز مجلس المتاحف والمكتبات والأرشيف **The Museums, Libraries and Archives (MLA)** عدداً من الأدوات المفيدة مثل قائمة التنوع الثقافي. (انظر الموقع:

www.mla.gov.uk/resources/assets//c/cultural_ diversity_checklist_ pdf_6939.pdf)

بالرغم من أن هذه الأدوات تركز على مدخلات السياسة والمصادر أكثر من تركيزها على النتائج والآثار.

الأثر الاقتصادي :

من السهولة في أي مكان أن نثبت أن للمكتبات نوعاً ما من الأثر الاقتصادي، فلو كان هناك أعمال اقتصادية تتصل بالمكتبة من أجل معلومات عن معايير لمنتجات الرزم مثلاً ، فإن هذه المعلومات تساعد على نجاح العمل ويمكن نسبة جزء ما من الأرباح إلى الأعمال التي قامت بها المكتبة. فإذا كانت هناك مكتبة وطنية تعمل في الطرف الآخر من سلسلة المكتبات وتقوم بخدمة معلومات واضحة تنبه الشركات إلى الاستخدامات الجلية في نطاق اهتمامها ، فإن تلك المعلومات ربما توفر على الشركة نفقات هائلة كانت ستضيع على البحث الضائع والتطوير أو ربما ساعدت في تجنب مخالفة. ومرة أخرى نقول إن هناك أثراً اقتصادياً غير أن السؤال الكبير هو كيف نقوم بقياسه؟.

وسوف نتطلع في هذا القسم بإيجاز إلى عدد من الدراسات الحديثة حول الأثر الاقتصادي للمكتبات لنرى أية دروس تتضمن من أجل مقاييس تطور الأداء في هذا المجال. ومهما يكن من أمر فينبغي أولاً أن نتطلع باختصار إلى الأساليب العامة المستخدمة في هذا المجال.

عودة إلى الاستثمار Return on Investment

إن مفهوم العودة إلى الاستثمار **Return on Investment (ROI)** يكمن وراء كثير من الدراسات حول الأثر الاقتصادي وخاصةً عندما يكون هناك اهتمام تجاري مثل استثمار في أحد المصارف أو وكالة حكومية تجهز مبالغ كبيرة من التمويل. وكما هو مقترح من قبل المصطلح العودة إلى الاستثمار **(ROI)** فإن حسابه هو محاولة لتعداد المبلغ لكل وحدة من الوحدات يتم استثمارها (جنيه أو دولار).

ويعد مصطلح العودة إلى الاستثمار **(ROI)** أحد المقاييس الاقتصادية المتاحة للقيمة الاقتصادية، لكن مؤسسات القطاع العام هي من أكثر ما يتم مواجهته في الدراسات حول الخدمة الموجهة. ومن المهم التعرف إلى بعض المؤشرات الاقتصادية الأخرى التي يمكن استعمالها (مثل العودة إلى الموارد الاقتصادية الموجودة أو العودة إلى قيمة السوق للسندات المالية المساوية **equity**) وهي ربما تعطي صورة مختلفة تماماً. ومع هذا فإن ذلك النقاش يمكن أن يأخذنا إلى ما خلف حدود الكتاب الحالي.

تفضيل الزبون Customer Preference

هناك نوعان كبيران من الدراسات حول القيمة الاقتصادية لخدمة من الخدمات أو تنمية بالنسبة للزبائن. وتشتمل أساليب التفضيل المقررة **Stated preference** توجيه أسئلة للناس ليعلنوا تقديراتهم، وبمعنى آخر فإن هذا يعتمد

على ما يقوله الناس عما يريدون أن يفعلوه. ومن جهة أخرى فإن أساليب التفضيل العلنية **Revealed preference** تعتمد على ملاحظة ما قام الناس بعمله ثم يدخلون تقييماتهم بناء على هذه الملحوظات.

ويتعلق بهذه الملحوظات مفاهيم الاستخدام use وغير الاستخدام **non-use**، ويشتمل الأول على تقديرات مبنية على الاستخدام الفعلي (حتى لو كان بشكل غير مباشر) ، أما الثاني فيشتمل على تقييمات لا تتعلق بالاستخدام. وربما كان المثال على الثاني هو القيمة التي يعطيها الناس للوحة تمثل منظراً طبيعياً باقياً للآن كما هو، حتى لو لم يكونوا قد رأوها هم فهم يحسون بأنها جديرة بالحفظ ربما للأجيال القادمة أو ربما كجزء من التزامهم بالبيئة التي يعيشون فيها، ولكن نظراً لأنهم لم "يستخدموها" في الواقع أبداً فإن القيمة الاقتصادية التي وضعوها للوحة لا يمكن تقديرها إلاّ باستخدام أساليب التفضيل المقررة.

التقييم المحتمل Contingent Valuation

يوجد بين أكثر الأساليب المفضلة المستخدمة لتقدير القيمة الاقتصادية ما هو معروف بـ "أسلوب التقييم المحتمل" **Contingent (CVM) Valuation Method**، ويشتمل على توجيه سؤال إلى الناس من خلال نظرة عامة دراسية (استبانة أو مقابلة) عما يقبلون دفعه مقابل تقديم خدمة من الخدمات. ويكمن الضعف في هذه الأساليب في عبارة "يقبلون" لأن هناك عدداً من التأثيرات المشوهة المختلفة في كيفية ردود الناس. فنجد مثلاً أن أولئك الذين تمت المقابلة معهم يعرفون جداً بأنه لن يُطلب منهم دفع مال، لنقل مثلاً من أجل حفظ البراري (باستثناء أن يتم ذلك من خلال الضرائب العامة) لذا فربما

تمكنوا من تقدير ما سوف يكون الثمن الذي عليهم دفعه. أما عندما يكون الموضوع هو القطب الشمالي فعلى العكس – إذ في هذه الحالة ربما يُنْظَر إلى الأمر كجزء من حملة أوسع لمنع اكتشاف البترول – سوف يقوم الناس بتقدير ما يقبلون على دفعه بالفعل تقديراً عميقاً. ولقد وجد بالفعل في بعض هذه الدراسات أن الناس قرروا أنهم يرضون بدفع ما هو أكثر بكثير من دخلهم الحقيقي!

وقد أجرت إدارة المحيطات والمناخ القومية في الولايات المتحدة **National Oceanic and Atmospheric Administration (NOAA)** دراسة مفصلة في العام **1993** تشمل اثنين من رابحي جائزة نوبل **Nobel prize** وضعت عدداً من التوصيات التي لقيت قبولاً عاماً (انظر **Arrow, 1993**) وهذه التوصيات على النحو التالي:

- ينبغي أن تستخدم الدراسات العامة مقابلات مع الأشخاص أكثر مما تستخدم الأساليب الأقل مباشرة مثل المقابلات الهاتفية.
- لا بد من الإجابة عن الأسئلة بـ "نعم" أو "لا"، بحيث أن أولئك الذين تُجرى معهم المقابلات يطلب منهم أن يصوتوا لصالح مبلغ محدد يُفكر به كضريبة أو لحماية مورد معين.
- يلزم تقديم معلومات مفصلة للذين تُجرى معهم مقابلات حول المصدر المطلوب وحول حماية المعيار الذي كانوا يصوتون من أجله، فيمكن مثلاً أن تقدم لهم سيناريوهات لحالات أسوأ بالإضافة إلى تقييم علمي لأهميتها التقنية، كما يمكن أن يتم إخبارهم بالنتيجة المحتملة التي ربما تكون للمقاييس المختلفة للحماية.

- ينبغي أن يُشرح للأشخاص الذين يجرون مقابلات بأنه طُلب منهم التعبير عن قبولهم بالدفع من أجل حماية مصدر معين لا أن يعبروا عن آرائهم حول قضايا بيئية عامة.
- يجب توجيه أسئلة جانبية للتأكد من أن أولئك الذين تجرى معهم المقابلات يتفهمون السؤال الرئيس الذي وجه إليهم.

لقد استعمل التقييم المحتمل في عدد من الدراسات حول القيمة الاقتصادية لخدمات المكتبة، وهي غالباً في الولايات المتحدة فمثلاً ذُكر في تقرير لمكتبة سانت لويس العامة **St. Louis Public Library Services** في عام **1997** ما يلي:

"إن المستفيدين من المكتبة يعود إليهم أكثر من 4 دولارات في فوائد مباشرة لكل دولار من ضرائب حكومية لاشتراك الجمهور سنوياً في المكتبة". (انظر **Holt et al., 2005**)

دراسة المكتبة البريطانية British Library

انتُدب في عام **2004** مستشارون للقيام بدراسة حول الأثر الاقتصادي للمكتبة البريطانية باستخدام طريقة التقييم الاحتمالي (المكتبة البريطانية **British Library**، **2004**). وقد أظهرت الدراسة أن "المكتبة البريطانية تُكَوِّن في كل عام قيمة بحوالي **4.4** مرات من مستوى تمويلها العام" أو بمعنى آخر "يتكون 4.40 جنيه إسترليني للاقتصاد في المملكة المتحدة مقابل جنيه إسترليني واحد تتمول به المكتبة البريطانية من الأموال العامة".

وتوجد الاستبانات التي استخدمها المستشارون على موقع المكتبة البريطانية وهو: **www.bl.uk.about/ valueconf/ pdf/ quest.Pdf** وبنظرة دقيقة

إلى الأسئلة الموجهة نجد تفسيراً لبعض الأساليب المتبعة. فعلى سبيل المثال "يتم تمويل المكتبة البريطانية مبدئياً من خلال الضرائب، وإذا حدث أن هذا التمويل توقف فهل تقبل دفع مبلغ كمنحة أو اشتراك للمساعدة في دعم استمرار المكتبة البريطانية وخدماتها؟". وهذا قد شجع استجابة منوعة من قبل آراء المستجيبين حول الرغبة في استخدام الضرائب لدعم المكتبة.

وكان هناك سؤال آخر تبع ذلك وهو: "تَخيلْ أن المكتبة البريطانية توقفت عن إصدار رخص الإعارة للقراء ولكن سمحت لأولئك القراء المسجلين ببيع تصريحاتهم أو رخصهم فما هو أدنى مبلغ تَقْبَل دفعه شهريًا مقابل رخصة الإعارة؟ ويمكن مناقشة هذا السؤال فيصبح (سيناريو) بعيداً عن الواقع فيصدر المستفيدون حكماً حول السبب في طلب المعلومات من أجل دعم النقاش بشأن التمويل الدائم للمكتبة.

أما الأسئلة التي طرحت على أشخاص يمثلون المؤسسات فتأتي بمشكلة أخرى هي أن هؤلاء الأشخاص ربما كان رأيهم هو أن ما حدث عبارة عن حملة اصطياد ولمعرفة ما إذا كانت الرسوم الإضافية مقبولة (وفي هذه الحالة يُعطي المستجيب قيمة منخفضة) أو هي تجربة لكسب دعم صاحب حصة لمنحة مستمرة للمساعدة (وفي هذه الحالة يُعطي المستجيب قيمة عالية) فليس هناك سبيل لإصدار حكم.

وكان يبدو أن الدراسة قد انفصلت عن التوصيات المفصلة لتقرير NOAA في عدد من النواحي الأخرى. إن هذه الانتقادات لا تقضي على الدراسة لكنها توضح أن تعميم الدراسة العامة والاستجابات لدراسات التقييم المحتمل بحاجة إلى أكثر التصاميم عناية وتفسيراً.

المكتبات العامة في فلوريدا :

تمت خلال عام 2004 دراسة موسعة من قبل موظفي مدرسة المعلومات وعلم المكتبات **School of Information and Library Science** بجامعة شمال كارولينا في **Chapel Hill** أدارها الأستاذ الدكتور خوسيه ماري جريفث **Jose-Marie Griffiths** مدير المدرسة. واشتملت الدراسة على مراجعة أدبية وخطة عمل لفرق العمل المشاركين الأساسيين وسلسلة من مجموعات البيانات ونشاطات تحليلية واستخدام لمدخلات اقتصادية / ونموذج مخرجات يعرف باسم **REMI** (الاسم نسبة إلى من طورها وهي شركة نماذج اقتصادية إقليمية **Regional Economic Models Inc.**

ويستخدم نموذج **REMI** بشكل واسع من قبل وكالات محلية وحكومية في الولايات المتحدة من أجل تقديرات القيمة الاقتصادية للمشروعات المقترحة أو الفعلية وهكذا فإن لها مصداقية جيدة وممثلين منتخبين، وقد دُعم النموذج بما يزيد على 700 مقابلة على الهاتف ودراسات عامة كثيرة داخل المكتبة (انظر جريفث **Griffiths, 2005**)

وقد زودتنا هذه الدراسة بمعلومات مفصلة غنية عن الذين كانوا يستخدمون المكتبات العامة للدولة ومقدار الاستخدام بالإضافة إلى عدد كبير من الأساليب التي يقوم المستفيدون بزيارة المكتبات من أجلها. كما أن الدراسة أظهرت أن الناس ينظرون إلى المكتبات العامة على أنها مهمة بالنسبة لأنواع مختلفة من الاستخدام. ومع ذلك فإن النتائج الرئيسة كانت تتعلق بالأثر الاقتصادي. وبينت الدراسة أن "المكتبات العامة في فلوريدا تعيد مبلغ **6.54** دولارات أمريكية لكل **1.00** دولار أمريكي مستثمر من كل المصادر". (انظر **Griffiths et al, 2004, 2005**).

لكن نموذج **REMI** هذا أتاح للفريق الذي قام بالدراسة أن يذهب بعيداً لتقدير بعض الفوائد التي هي أكثر خصوصية من الاستثمار الموجود في مكتبات فلوريدا العامة. فنجد على سبيل المثال ما يلي:

- ابتُكرت وظيفة جديدة في فلوريدا من كل **6.448 $** دولار أُنفقت على المكتبات العامة من مصادر تمويل عامة (اتحادية ودولية ومحلية).
- المُنتج الإقليمي الإجمالي **Gross regional product (GRP)** يزداد بمقدار **9.08 $**.
- يزداد الدخل (الأجور) بمقدار **12.66 $** لكل دولار ينفق على الدعم العام للمكتبات العامة في فلوريدا.

ويمكننا أن ندرك أن هذه الأمور حجج قوية جداً للتقييم المحتمل. وعلاوة على هذا فإن المؤلفين بذلوا جهداً في التنويه علمًا أن فوائد المكتبات العامة تعود بالربح على كل المواطنين، وفيما يلي اقتباس من الكتاب:

"تسمح المكتبات العامة للمستفيدين بالمشاركة في المعرفة والخدمات بكلفة لهم كدافعي ضريبة وفي الوقت الذي يستخدمون فيه المكتبات، ومع ذلك فإن كل دافعي الضرائب في فلوريدا يستفيدون من المكتبات العامة من خلال إسهامهم في التعليم والاقتصاد والسياحة والتقاعد (نوعية الحياة أو المعيشة) وما إلى ذلك. وبينما نجد أن المستفيدين يخصصون وقتاً كبيراً لاستخدام المكتبات العامة للأسباب التي بيناها من قبل (وهي إشارة إلى المكانة التي يحتلها الأفراد والمؤسسات بالنسبة للمكتبات) فهي تكلفهم أكثر بالنسبة لوقتهم وجهدهم ومالهم من أجل استخدام مصادر مختلفة من المعلومات وهذا بالمقابل يؤثر على اقتصاد الدولة بشكل سيء." (انظر **Griffiths et al., 2004**).

قيمة الحفظ والصيانة :

هناك سؤال مهم يتبادر إلى الأذهان لدى تقدير القيمة على المدى الطويل للخدمات التي تقدمها المكتبة وخاصةً تلك النشاطات التي تقوم بها مثل الحفظ والصيانة اللذين يهدفان إلى فائدة الأجيال في المستقبل. ومن الواضح أن هذا مجال فيه نفع اقتصادي لا يظهر إلاّ قليلاً وبشكل مباشر، حيث إن مسألة القيام بالحفظ والصيانة بكاملها هي صنع قيمة مستقبلة.

ويشير كورول **Currall** ومكني **Mckinney** في عام **(2006)** إلى أن القرارات حول ما سوف يتم حفظه هي أكثر تعقيداً مما يُفترض في كثير من الأحيان وفيما يلي اقتباس من مؤلفهما:

"هناك عمل أنجز وسوف يكون أكثر اكتمالاً حالياً بالنسبة لتكلفة الحفظ الرقمي، ومهما يكن من أمر فإن الأساليب المستخدمة لا تأخذ في الحسبان التقديرات الفعلية لما هو بحاجة للحفظ ويُفترض بشكل عام أن المواد التي لا تتصل إلاّ قليلاً بالسبب الذي من أجله "يتم تقديرها" يجب أن تُحفظ وتُصان. وينبغي على نماذج الاقتصاد والأعمال أن تجيب لا على السؤال (كم يكلف الأمر؟) فحسب، بل إن عليها أن تجيب أيضاً على السؤال (لماذا نحن بحاجة إلى هذا؟). وسؤال آخر هو (لماذا يجب أن ننفق المال على هذا ولا ننفقه على العمل الأساس للمؤسسة أو المكتبة؟). إن هذه الأسئلة تتطلب إجابات مختلفة تماماً عن تلك التي يمكن أن تقدمها نماذج التكلفة."

وهذه القضية جديرة بأن نلقي الضوء عليها ؛ لأن من بين الأدوار الممكنة التي يمكن أن تؤديها كثير من المكتبات تضمن إتاحة المصادر لأطول وقت ممكن سواءً كانت هذه المصادر مواد ما قبل الطباعة **Incunabula** أو صوراً فوتوغرافية أو مواد سريعة الزوال أو مجموعات بيانات إلكترونية.

وهناك حدود لمعظم الدراسات حول الأثر الاقتصادي لخدمة المكتبة وهو أن لها إطاراً زمنياً قصيراً فمن السهل إيجاد جواب حول الأثر الاقتصادي المباشر لخدمة ما ولكن من الصعب جداً تحديد هذا بالنسبة للأثر الاقتصادي لعقود وقرون آتية. ومع ذلك فهذا يكون تحديًا ويحتاج إلى أن يضعه المرء في تفكيره لدى مناقشة أثر المكتبة.

الخاتمة :

إن الأثر الاجتماعي لخدمات المكتبات والمعلومات له أهمية كبيرة ولكن ليس من السهل تقديره، وقد اعتمدت الدراسات حول هذه المسألة على خليط من الأساليب الكمية والكيفية، وعلى هذه الأخيرة أكثر من الأولى. وبالرغم من أن العلاقة السببية بين تطور اجتماعي معين كتزايد التعلم وبين الخدمات التي تقدمها المكتبة أمر صعب ، فإن الإنصات إلى ما يقرره الناس الذين تأثروا بشكل مباشر بالخدمة يزودنا بمؤشرات مهمة عما يحدث.

وقد شهدت السنوات الأخيرة بعض الدراسات المهمة جداً والاقتراب من مسألة الأثر الاقتصادي للمكتبات. وقد أثبت استخدام نظريات التقييم الاحتمالي أنها قيمة بالرغم من بعض التحفظات حول صحتها. وقد أظهرت نتائج هذه الدراسات أنه في كثير من الحالات المختلفة تقوم المكتبة بتهيئة فائدة إيجابية للاستثمار وهي على مستوى عال في كثير من الأحيان.

المصادر:

- يوجد في مركز المكتبة العامة والمعلومات في المجتمع **Center for the Public Library and Information in Society.** في جامعة شيفلد University of Sheffield مجموعة من التقارير حول بحثها عن الأثر الاجتماعي للمكتبة على موقعها التالي: **http://eplis.shef.ac.uk/.**

- توجد مجموعة أدوات لتقييم الاستثناء الاجتماعي قام بتطويرها مجلس بلدة سافولك **Suffolk County Council** على الموقع:

www.suffolk.gov.uk/NR/rdonlyres/B66D14DB-2420- 475A- gEB6-5015CDDEFC2D/o/aspiringtoinclusion.pdf

كما أنه من الجدير الرجوع إلى موقع الاستثناء الاجتماعي الحكومي في المملكة المتحدة وهو: **www.socialexclusionunit.gov.uk/**

- تحتفظ الجمعية الأمريكية للمكتبات **American Library Association** ببيليوجرافيا حول دراسات **ROI** عن المكتبات على الموقع التالي: **www.ala.org/ala/ors/reports/roi.htm**

- نشرت المكتبة الوطنية في أستراليا **National Library of Australia** مؤخراً **(2005)** رأياً ممتازاً حول الدراسات عن التأثير الاقتصادي للمكتبة، انظر الموقع: **www.nla.gov.au/nla/ staffpaper/2005/missingham8.html**

المراجع :

Arrow, K. (1993) Report of the NOAA Pancl on Contingent Valuation, United States. Department of Commerce, National Occanic and Atmospheric Administation, WWW.darrp. noaa.gov/ library/ pdf/ evblue. Pdf.

British Library (2004) Measuring our Value, WWW.bl.uk/ pdf/ measuring. Pdf.

Currall, J. and Mekinney, P. (2006) Investing in Value: a perspective on digital presercation, D-Lib Magazine, 12 (4), WWW. Dlib. Org/ dlib/ april06/mckinney/ 04mckinney.html.

Griffiths, J.-M. (2005) Outcomes and Impacts, Dollars and Sense: are libraries measuring up? In Brophy, P., Craven. J. and Markland, M. (eds) Libraries without Walls 6: evaluating the distributed delivery of library services, London, Facet Publishing.

Griffiths, J.- M. et al. (2004) Taxpayer Return on Investment in Florida, Htt://dlis.dos.state.fl.us/bld/roi/pdfs/ROISummaryReport.pdf.Holt, G.E.,Elliott,D.and moore,A.(1998?)Placing a value on Public.

Library Services, st Louis MO, St Louis Public Library, www.slpl.lib.mo.us/ libsrc/ restock.tm

الفصل السادس

المُدخلات

Inputs

المقدمة :

لقد تم اختيار هذا الكتاب عن عمد ليلقي الضوء على مقاييس التأثيرات والنتائج في الفصول الأولى منه، فهو يعكس الاهتمام الذي يتشارك فيه معظم الاختصاصيين لإظهار مدى حرص المكتبة على تقديم الخدمة الجيدة. ومع ذلك فهناك فرص كثيرة يكون فيها من المهم قياس المدخلات أي المصادر التي تسهم في توصيل الخدمة نفسها وهي العمليات Processes التي تتم لنقل المدخلات الخام إلى منتجات مفيدة وخدمات. وكذلك بالنسبة للمخرجات وهي تلك الأمور التي تشمل إظهار ما تم إخراجه، وسوف نركز في الفصول الثلاثة التالية على هذه الموضوعات.

مظهر المكتبة :

إن مظهر المكتبة وسيلة من وسائل تقديم مقاييس المُدخلات وتستخدم هذه الوسيلة في كثير من التقارير والدراسات. وتكمن الفكرة أساساً في رسم صورة للمكتبة فيما يتعلق بالمصادر التي على المكتبة أن تدنو منها. ويشمل هذا المجموعة التي تضعها المكتبة كالاتفاقيات للاتصال بمصادر المعلومات والمباني والموظفين وأجهزة تقنية المعلومات IT والموارد المالية وأنماط مختلفة من البيئة التحتية. كما أنه يوجد دوماً ميل إلى تقديم هذه البيانات لاستخدام فكرة أن "الأكبر هو الأفضل"، لذلك فإن مبنى كبيراً للمكتبة هو أفضل من مبنى صغير ومستودع كبير أفضل من مستودع صغير.

ولما كانت الأمور الأخرى تبدو متساوية فمن المحتمل أن هذه القرارات صحيحة وإن كان من النادر أن تكون الأشياء كلها متساوية. وبصرف النظر عن كل شيء آخر ، فإن الأهداف التي ترمي إليها المكتبة سوف تختلف، وكذلك الأهداف التي تضعها للمصادر عبر الزمن وفيما بين المكتبات.

إحصاءات المكتبة :

من الشائع استخدام البيانات الكمية (أي الإحصائية) لدى قياس المُدخلات والعمليات والمخرجات، وبالفعل هذا هو المعتاد حتى أنه أصبح من المُسلَّماتْ. ومثل هذه البيانات يمكن تقديمها فيما يتعلق بالنسبة للفرع الفردي أو المكتبة الفردية وهي قطاع أو من قبل جماعات أخرى.

وتنشر معظم المكتبات تقريراً سنوياً من نوع ما يتضمن كثيراً من البيانات من هذا النمط، فمثلاً يحتوي التقرير السنوي للمكتبة البريطانية على قسم بعنوان "إحصاءات"، ويوجد منه نسخة عام 2004 - 2005 على الموقع التالي: **www.bl.uk/about/annual/2004to2005/pdf/statistics.pdf**

وقد احتوى التقرير أيضاً على فكرة عامة عن المالية تفصل الدخل عن مصادر كثيرة مختلفة للتمويل وللنفقات.

وهناك عدد من الوكالات المختلفة تشملها مجموعة البيانات الكمية عن قطاعات المكتبة المختلفة. وأهم هذه الوكالات في المملكة المتحدة هي وحدة إحصاءات المكتبات والمعلومات في جامعة لوفبرة Librart and Information Statstics unit (LISU) انظر الموقع: www.iboro.ac.uk/depaments/Is/Iisu/index.html

وربما كانت أهمها، وهي تقوم بنشاطات متعددة بما فيها العمل لقطاع المكتبة العامة بالنيابة عن مجلس المتاحف والمكتبات ودور الأرشيف (MLA) ولقطاع المكتبة الأكاديمية بالنيابة عن جمعية مكتبات الكليات الجامعية والوطنية (SCONUL) ويتضمن المطبوع الذي تصدره بعنوان : **Annual Library Statistics** بيانات عن الاتجاهات تبين التغيرات التي حدثت عبر عشر سنوات من الزمن. انظر الموقع:

www.iboro.ac.uk/ departments/Is/lisu/pages/publications/als05.html for the 2005 edition .

وهو يشمل البيانات التي تبدو في الشكل رقم (1 . 6) التالي:

- الخدمة في المكتبة البريطانية
  - المقاعد المتوافرة للمستفيدين.
  - خدمات أخرى للقراء وتشمل:
  - عدد الملتحقين بدورات التدريب.
  - عدد مرات الاتصال من قبل المسؤول عن دعم الإعاقة.
- الخدمات الببليوجرافية
  - عدد التسجيلات في فهارس المكتبة البريطانية وقواعد البيانات.
- تطور المجموعة
  - الموجودات مصنفة حسب الشكل (مثل الكتب، الطوابع البريدية، القطع الموسيقية المكتوبة).
  - مواد سُلّمت بناءً على الإيداع القانوني.
  - المسلسلات Serials.
- استخدام الموقع
- التخزين
  - عدد كيلو مترات التخزين.
  - نسبة المسافة المشغولة.
- الحفظ والصيانة
  - التمويل.
  - المواد التي تم حفظها.
  - التصوير بالميكروفيلم للحفظ (خاصةً بالنسبة للصحف)

الشكل رقم (1 . 6): بيانات إحصائية حول المكتبة البريطانية

فنجد مثلاً أن وحدة إحصاءات المكتبات والمعلومات في جامعة لوفبرة LISU قد أحصت في العام 2003 - 2004 ما يلي:

- انفقت المكتبات العامة بمعدل ١٧,٨٠ للشخص في المملكة المتحدة وأُنفق منها ٥٤٪ على الموظفين و ٩٪ فقط على الكتب.
- أُنفقت مكتبات التعليم العالي بمعدل ٢٩٣ جنيهاً إسترلينياً بوقت كامل على ما يساوي طالب (FTE) مع إنفاق ٣٦٪ على التزويد بالمعلومات.

وبالإضافة إلى ذلك فإن وحدة إحصاءات المكتبات والمعلومات في جامعة لوفبرة LISU تنشر بيانات على معدل أسعار الكتب في عدد من الأنواع.

وتستخدم وحدة إحصاءات المكتبات والمعلومات LISU مجموعة من المصادر من أجل بياناتها، ومن أهم هذه المصادر الإحصاء السنوي لمؤتمر SCONUL للقطاع الأكاديمي وكذلك معهد CIPFA تنشر بيانات عن المكتبات العامة. وبالرغم من أن المستخرجات والتعليقات حول البيانات تُنشر فإن قواعد البيانات نفسها (انظر قائمة المصادر التالية) ليست مفتوحة بشكل عام للجمهور وذلك لأن الاتصال مُقيد بالمكتبات المُشاركة. ومع ذلك فإن قواعد البيانات بالنسبة لهذه المكتبات تُرفق بعدد من أدوات التحليل. فيمكن مثلاً أن تُعالج بيانات مؤتمر SCONUL للتزويد بقوائم مرتبة من البيانات بالنسبة لكل المكتبات التي هي عضوة في مؤتمر SCONUL وفقاً لأي إحصاءات خاصة ويُمكن أن تُرتب كقائمة زمنية تعطي بيانات مقارَنة لتسع من المكتبات أو لتسع مجموعات من البيانات على الفور.

ونجد في الولايات المتحدة أن المركز القومي لإحصاءات التربية والتعليم (NCES) National Center for Education Statistics يقوم بجمع البيانات عبر

قطاعات مكتبة كبرى. (انظر الموقع: /http://nces.ed.gov/surveys/libraries) والبيانات المقارنة يمكن الحصول عليها على الموقع: http:/nces.ed.gov/surveys/libraries/compare/ Index.asp? نوع المكتبة = أكاديمية. والموقع: http://nces-ed.gov/ surveys/ libraries/compare/Index.asp? نوع المكتبة = عامة.

كما أن جمعية المكتبات الأمريكية ALA تحتفظ بخلاصة عن إحصاءات المكتبة مع إشارات إلى المواقع المناسبة، انظر الموقع: www.ala.org/ala/ors/statsaboutlib/statisticsabout.htm وتُصدر سلسلة من بحوث واقعية Factsheets، انظر الموقع:

www.ala.org/ala/alalibrary/libraryfactsheet/default1446.htm

تزود بمعلومات تفصيلية حول موضوعات بدءاً من عدد المكتبات في الولايات المتحدة إلى استخدام الإنترنت في المكتبات. ويَنْشُر اتحاد مكتبات البحث (ARL) إحصاءات للمكتبات التي هي عضوة فيها ومجموعة من البيانات حول هذه المكتبات (انظر الموقع: www.arl/newsltr/meas/html) وتتيح الرجوع إلى هذه البيانات من خلال موقع على الشبكة تستضيفه جامعة فرجينيا University of Virginia انظر الموقع: http://fisher.lib.virginia.edu-arl/index.html

ويقوم اتحاد CAVAL بجمع ونشر إحصاءات المكتبة الأسترالية والنيوزيلندية Australian and New Zealand Library، انظر الموقع: www.caval.edu.au/infosys/prs/libstats وهو يعمل بشكل وثيق الصلة باتحاد مكتبات البحث ARL.

ولقد قامت اللجنة الأوربية European Commission في الاتحاد الأوربي والبلدان المجاورة بتمويل مشروع المكتبة الاقتصادية LibEcon (انظر الموقع: www.Libecon.org/)، الذي جمع البيانات حول تزويد المكتبة عبر كل البلدان الأوربية وهيأ بيانات مُقارَنَة بالإضافة إلى أدوات لتكون هناك تحليلات مفصلة لدى الطلب. وقد كان من بين الإحصاءات الرائعة التي هُيِّئت أن هناك ٤٠٤ ملايين زيارة إلى المكتبات الأكاديمية في الاتحاد الأوربي EU خلال عام 2001 منها ١١٩ مليون زيارة في المملكة المتحدة. وقد زاد الإنفاق على المكتبات من كل الأنماط في بلدان الاتحاد الأوربي ١٤ بليون يورو في تلك السنة. ولسوء الحظ انقطع التمويل لهذه المبادرة في العام 2004، ويبدو من المحتمل أنه سوف يعود مرة أخرى.

وهناك المقياس الدولي ISO رقم 2789 لعام 2003 (إحصاءات المكتبة)، الذي يوجد لمساعدة مديري المكتبات في قياس الطريقة التي يجمعون بها المعلومات الإحصائية ويقدمونها وذلك لتيسير المقارنات الدولية بين المكتبات. ويوجد ست فئات ينبغي جمع البيانات عنها وهي على النحو التالي:

- المكتبات.
- المجموعات.
- الاستفادة والمستفيدون.
- الاتصال بالخدمة والتسهيلات.
- الميزانية.
- الموظفون.

وهناك وصف للمقياس والعمل الذي تم في آخر مراجعاته بشيء من التفصيل من قبل Sumsion لعام (2003). وتوجد تفصيلات أخرى عنه في الفصل الرابع عشر بعنوان "المعايير".

المحتوى: التزويد والاستخدام والمراجعة

تُبنى خدمات المكتبة على المحتوى المعلوماتي لذا فهناك قضية أساسية بالنسبة لقياس أداء المكتبة تتعلق بتقييم المصادر المطبوعة وغير المطبوعة أحياناً التي يتوافر الاتصال بها. ويناقش هذا الفصل الأساليب التقليدية المستخدمة مثلاً بالنسبة للكتب المطبوعة وأساليب أحدث منها على سبيل المثال التي تقوم باختيار وتقديم خدمات قواعد البيانات أو المواقع على الشبكة. أما العمليات القوية لاختيار المصادر الكيفية ، فهي مهمة لأن الفوائد الأساسية التي تتطلبها المكتبات بالنسبة لمحركات البحث، ذات الأهداف العامة هي كفاءة المصادر التي تشير إليها أو تُزود بها.

وينبغي أن يُرشد إلى عملية التزويد بواسطة تنظيم المجموعة (ويسمى أحياناً سياسة "تطوير المجموعة") بحيث يكون السؤال الرئيس هو ما إذا كانت هذه السياسة تُتبع، وإذا افترضنا هذا تبقى قضية أخرى هي هل السياسة نفسها تساعد على الخروج بقرارات التزويد الصحيحة؟. وعلاوة على هذا فينبغي مراقبة كفاءة الإجراءات الفعلية المستخدمة. وتكون هذه الإجراءات المتبعة في مختلف قطاعات المكتبات والمعلومات متباينة جداً. ويلزم أن يكون التقييم حساساً بالنسبة للأولويات والاختلافات.

اختيار الكتب والمجلات :

إن مسألة النوعية الجيدة بالنسبة للمواد التي تحصل عليها المكتبة من كتب ومجلات وتقارير وأقراص ضوئية ووسائط المعلومات المتعددة وغيرها من المصادر، مسألة في غاية الأهمية نظراً لأن خدمة المكتبة تعتمد بشكل كلي تقريباً على مصادر مطبوعة لم تصنعها المكتبة نفسها. فإذا كانت هذه

المُدخلات التي ضمت إلى الخدمة الموصلة للمستفيدين من نوعية سيئة يكون عندئذ التأثير الذي سيحدث هو الأسوأ.

وتستخدم أساليب كثيرة في الحصول على معلومات لاختيار الكتب والمجلات في المكتبات. وليس هناك مجال في هذا الكتاب لمناقشة إجراءات الاختيار نفسها، غير أن هناك سؤالاً بحاجة إلى إجابة وهو هل المواد التي تم الحصول عليها تلائم أهداف المكتبة حقاً؟، وربما كان هناك عدد من الطرق من أجل تحقيق ذلك.

إن بيانات الاستخدام يمكن استعمالها كأبسط مستوى وذلك لتفحص اتجاهات مميزة عبر الزمن، فنجد مثلاً أن معدل عدد الإعارات للكتب في السنة الأولى لتواجدها في مجموعة المكتبة يزودنا بدليل تقريبي بالنسبة للاتجاهات بشكل إجمالي بالرغم من أن الكفاءة في اختيار الكتب تكون هي وحدها قادرة على التأثير في مثل هذا الاتجاه. وربما اشتمل تفحص أكبر من هذا على التدقيق في تلك المواد التي تم الحصول عليها حديثاً والتي لم يكن هناك طلب ظاهري لها ومحاولة التعرف إلى السبب في ذلك.

أما على المستوى العام فهناك مسألة مهمة في التوافق مع معيار نوعية المدخلات في السياسة التي تقررها المكتبة بالنسبة لتنظيم المجموعات، وهذا ما يوضح بشيء من التفصيل كيفية تقييم ملاءمة المصادر، وتشمل أنواع المعايير التي ينبغي استخدامها ما يلي:

- سمعة الناشر.
- سمعة المؤلف.
- توصيات من خبراء في الموضوعات.
- مراجعات أو عروض لمواد مطبوعة (مثلاً بعد نشرها).

أما بالنسبة للمجلات فتوجد طريقة بسيطة هي تسجيل وتحليل عدد صور الصفحات التي تحوي العناوين المباشرة (انظر الفقرة التالية من أجل نقاش أكثر حول القضايا التي تحيط بهذه الطريقة).

أما بالنسبة للنصوص على الورق فالطريقة ليست بسيطة، ومن الطرق الشائعة تعليق قصاصة ورق بغلاف كل عدد من مجلة مع طلب يوجه إلى المستفيدين بأن يوقعوا بالحروف الأولى من أسمائهم على القصاصة في كل مرة يستخدمون فيها ذلك العدد.

استخدام المصادر الإلكترونية Electronic Resource Usage

بدأ يظهر بمنتصف التسعينيات من القرن العشرين أن مقياس استخدام المحتوى الإلكتروني قد أصبح غير مؤكد، وكان من السهل نسبياً - في الأيام التي كان يتوسط فيها في مثل هذه الخدمات المكتبيون - اقتفاء أثر الاستخدام، ومع ذلك فقد أصبح هناك حاجة إلى أساليب أكثر قوة وحداثةً، وذلك مع المستفيد النهائي **End-user**.

والعمل الرائد في هذا المجال تولاه شارلس ماكلور **Charles McClure** وزملاؤه في البداية في جامعة Syracuse في الولايات المتحدة، وهو بعنوان "تقييم البيئة ذات شبكة المعلومات الأكاديمية" **Assessing the Academic Networked Enviromment** وكان بحثاً واسعاً في كيفية قياس أداء المكتبات الأكاديمية لما يحدث لدى نمو استخدام تقنيات المعلومات عبر المؤسسات الجامعية (انظر**McClure et. al., 1996**). ولقد ناقش الكتاب كيفية جمع البيانات الكيفية والكمية لتمكين المكتبات من تفهم حدود وطبيعة استخدام البنية التحتية المعلوماتية. وعلى الرغم من أن الهدف البعيد المدى هو

تنمية طرق لتقييم التأثير الذي تحدثه هذه الخدمات، فقد أشار المؤلفان إلى وجود حاجة إلى المقاييس الأساسية التي تصف وتقيم البيئة الأكاديمية ذات الشبكة المعلوماتية.

وقد استخدمت دراسة تالية لهذه الدراسة سلسلة من دراسة حالات هي سبع دراسات من أجل استكشاف القضايا في المكتبة العاملة وكانت ست من هذه القضايا في الولايات المتحدة وواحدة في المملكة المتحدة وبالتحديد في الكلية الملكية بلندن **King's College**. وأسسَ عمل مشترك مع برنامج المكتبات الإلكترونية (eLib) خطة عمل للتقرير المعنون بـ "المكتبة الأكاديمية الفعالة" **The Effective Academic Library** (مجلس تمويل التعليم العالي **Higher Education Funding Council** في إنكلترا، **1995**) (انظر الفصل الأول).

وقد نُشر تقرير بعنوان : "نظم إدارة المعلومات وقياس الأداء في المكتبة الإلكترونية" **Management Information Systems and Performance Measurement for the Electronic Library** مما كشف عن أداء المكتبة الأكاديمية من وجهة نظر وظيفية وإدارية (انظر **Brophy and Wynne, 1997**). ويوضح الجدول رقم (**6.1**) المأخوذ من التقرير النهائي لذلك المشروع المجالات الأساسية التي تم الاعتناء بها في هذا التقرير. وهناك اهتمامات جانبية هي المسألة الإدارية وتتدرج بدءاً من المتطلبات التشغيلية الفورية إلى الاعتبارات الاستراتيجية.

وقد تم الاقتراح في هذا العمل بأن تكون الوحدة الأساسية للاستخدام الإلكتروني هي دورة الاستخدام وليست مشروعات قواعد البيانات. وكان السبب في ذلك هو أن الوحدة هي مستقلة عن الزمن والخطة، وهي بهذا تقوم

بالقياس في كل مرة يحاول المستفيد أن يعمل شيئاً (كأن يوجد معلومات أو أي شيء آخر) لا لأن تقيس كفاءتهم أو عدم قياسها في ذلك، أو كيف يقومون بذلك أو ما إذا كانت البنية التحتية للشبكة المعلوماتية ذات كفاءة. ويبقى هذا الأسلوب أكثر الأساليب استخداماً للمستويات المقررة.

الجدول رقم (١ ـ ٦) خدمات المكتبة الإلكترونية: قياس الأداء

	استكشاف المصدر	تسليم المصدر	استخدام المصدر	تجهيز البنية التحتية	تنظيم المصادر
إدارة العمليات	سهولة الفهرس المباشر المتاح للعامة OPAC	سرعة الإمداد بالوثائق	ملاءمة البرمجية للنسخ	توافر الحواسب الشخصية PCs	القمم في الطلب على الخدمات
التخطيط للمستقبل	ماذا نجهز من الفهارس الببليوجرافية؟	الاتفاق على الإمداد بالوثائق	أشكال الوثائق الظاهرة	عدد الحواسب الشخصية ذات الشبكات المعلوماتية التي يلزم تجهيزها	التكاليف المتوقعة للخدمات المتبادلة
تنظيم الاستراتيجية	اكتشاف المصادر على نطاق واسع (المجموعات)	التعاونيات (مثل الاتفاقيات الإقليمية)	أصناف جديدة من البرمجية	تطور في البنية التحتية بعيداً عن المدينة الجامعية	تشريع حقوق الملكية الفكرية (IPR) للمصادر الإلكترونية

أما بالنسبة للسياق الأوربي فقد تم تحويل مشروعات البحث والتطوير لاستكشاف هذه القضايا بالتفصيل ولمحاولة تطوير مجموعات من مؤشرات الأداء للبيئة الإلكترونية للمعلومات. وكان هناك مشروع تعاوني أطلق عليه اسم **CAMILE** (عمل ثنائي أو جماعي حول تنظيم المعلومات للمكتبات الأوربية) لمدة عامين بين **1996** و **1998**. وهناك مجموعة من مشروعات مشتركة هي **EQLIPSE** (التقييم والكفاءة في أداء المكتبة، نظام لأوربا **Evaluation and Quality in Library Performance: System for Europe**) ومشروع **MINSTREL** (أداة تنظيم برمجية المعلومات: البحث في المكتبات **Management Information Software Tool: Research in Libraries**)، وكذلك مشروع باسم **DECIDE** (نماذج دعم القرار: نظام لدعم القرار للمكتبات الأكاديمية والعامة في أوربا **Decision Support Models: a Decision Support System for European Academic and Public Libraries**). وكذلك مشروع باسم **DECIMAL** (صنع القرار في المكتبات: البحث لتنمية نظم المكتبة المتداخلة **Decision-making in Libraries Decision Research for the Development of Integrated Library Systems**).

وقد وضع الأساس للعمل الأوربي، وقد تطور العمل فيما بعد بمشروع EQUINOX (انظر **Brinkley, 1999** و **Brophy and Clark, 2001**) لمجموعة من المؤشرات قياس الأداء لمكتبات أكاديمية مرشحة على النحو التالي:

١- النسبة المئوية لعدد السكان الذين تصل إليهم خدمة المكتبة الإلكترونية.

٢- عدد التسجيلات لخدمات المكتبة الإلكترونية لكل بلد في كل شهر.

٣- عدد التسجيلات عن بعد لخدمات المكتبة الإلكترونية لكل بلد في كل شهر.

٤- عدد الوثائق الإلكترونية التي تُسلّم في كل بلد خلال كل شهر.

٥- التكلفة لكل تسجيلة لخدمة المكتبة الإلكترونية.

٦- التكلفة لكل وثيقة إلكترونية مُوَصَّلَة من قبل خدمة المكتبة الإلكترونية.

٧- الاستفسارات المرجعية المقدمة إلكترونياً لكل بلد في كل شهر.

٨- نسبة استخدام محطة عمل الحاسوب المكتبي.

٩- عدد محطات العمل الحاسوبية لكل بلد.

١٠-عدد ساعات محطات العمل الحاسوبية المكتبية لكل بلد في الشهر.

١١-التسجيلات المطروحة كنسبة مئوية للمجموع الكلي للتسجيلات.

١٢-توافر النظم.

١٣-متوسط زمن الانتظار للاتصال بمحطات عمل الحاسوب المكتبي.

١٤-الإنفاق على تقنية المعلومات كنسبة مئوية للإنفاق المكتبي الإجمالي.

ثم أصبح هذا العمل متبعاً ضمن الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات **The International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA).** وكذلك المنظمة الدولية للتقييس **International Organization for Standerdization (ISO).**

أما الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات (IFLA) فيوجد فيها قسم فعال للإحصاءات والتقييم

Statistics and Evaluation (ww.ifla.org/Vll/s22/index.htm) ،

وكان هذا القسم ينظم محاولة خلال عام 2006 من أجل الوصول إلى اتفاق بالتعاون مع اليونسكو UNESCO حول المقاييس الدولية والبروتوكولات لجمع إحصاءات المكتبة وحساب مقاييس الأداء، والهدف من هذا هو تقديم النصح والإرشاد إلى المكتبات والمؤسسات الوطنية والدولية حول الأمور التالية:

- اتباع المقاييس التي تسهل إثبات الأثر والنتيجة.
- مقاييس مناسبة تعكس الاستخدام لمصادر المعلومات الإلكترونية.
- تأسيس مؤشرات ملائمة باستخدام الإحصاءات التي يوصى بها.
- سبل إضافة ومساعدة في تقوية جمع البيانات.(انظر Heaney، 2005)

ويوجد في الفصل الرابع عشر من هذا الكتاب وصف لمقياس إيزو ISO رقم 11620 لسنة 1998 (المعلومات والتوثيق: مؤشرات أداء المكتبة Information and Documentation: Library Performance Indicators).

ويحتوي برنامج المقاييس الجديدة لاتحاد مكتبات البحث ARL على مشروع المقاييس الإلكترونية E-Metrics الذي كان يجمع بيانات مقارَنة عن استخدام مجموعات البيانات الشخصية من قبل المستفيدين من المكتبة الأكاديمية. وعلى الرغم من أن البيانات موثوقة فهناك لوحة جدولية للتحميل على الموقع: www.arl.org/ stats/newmeas/emetrics/texasusage03.xls. وقد تم

وصف خلفية هذا العمل من قبل الباحث شيم Shim (20001) الذي حدد سبع قضايا هي على النحو التالي:

- إن المشكلة تكمن في أن أنظمة التزويد والمحاسبة والفهرسة ليست معدة لدعم جمع البيانات لأجل الخدمات الإلكترونية.
- إن التعريفات حول ما يجمع من بيانات وكيفية جمعها تختلف فيما بين المكتبات بطرق ذات دلالة.
- إن حقيقة كون المصادر الإلكترونية مشتتة تجعل من الصعوبة في أي مكان تقوية البيانات الإحصائية.
- هناك مستويات متباينة من الموظفين وغيرهم من الموارد في المكتبات لتمكن من جمع هذا النمط من البيانات.

ومن المرغوب فيه عادةً جمع البيانات عن المصادر التقليدية والإلكترونية بشكل متناسق كلما أمكن ذلك، بحيث يمكن الحصول على صورة موحدة بالرغم من عدم إمكانية هذا الشيء بشكل دائم. فنجد على سبيل المثال أن SCONUL قد أضافت مسائل تتعلق بالمصادر الإلكترونية في العام 2004 تشمل ٢٥ من المكتبات الأعضاء فيها.

وقد كتب الباحث Convers سنة (٢٠٠٥) حول النتائج الأولية لهذا العمل والتي يبدو أنها تظهر نقلة مهمة من المجلات المطبوعة إلى المجلات التي هي بشكل إلكتروني فقط عبر مدة قصيرة من الزمن مع هبوط في الإعارة الداخلية على الرغم من أن مشكلات التعريف وجمع البيانات على جانب من الأهمية، ولكن إذا مر زمن طويل على هذه الاتجاهات فسوف تكون أكثر وضوحاً.

ثبات البيانات Data Consistency

كانت إحدى القضايا التي حُددت في الدراسات المنوه عنها هي الحاجة إلى وجود ثبات أكبر بكثير بالنسبة لتحديد عناصر البيانات والحصول على معلومات إحصائية حول الاستخدام. ولقد أصدر الاتحاد الدولي لتجمع المكتبات (ICOLC) International Coalition of Library Consortia التقرير المعنون: بـ "إرشادات لمقاييس إحصائية من أجل استخدام المصادر المعلوماتية المعتمدة على شبكة المعلومات" Guidelines for Statistical Measures of Usage of Web-Based Information Resources والتي تم تنقيحها ومراجعتها مؤخراً في العام. ٢٠٠١ وقد اقترحت القيام بجمع خمسة عناصر بيانية هي على النحو التالي:

- عدد الدورات (التي حددتها تسجيلات الدخول إلى المصادر).
- عدد مرات البحث المتخذ.
- عدد اختيارات القائمة المعدة لبيان أن هناك حاجة كبيرة لاختيارات كثيرة من أجل الحصول على المصادر.
- عدد الوحدات ذات النص الكامل (مثل كتاب أو مجلة) التي يتم تحميلها.
- عدد مرات التحويلات الفاشلة أو غيرها من مقاييس القدرة القصوى.

لقد عُنيت المكتبات لسنوات كثيرة بتلك الأساليب المستخدمة من قبل الناشرين لكي يقرروا أن استخدام المجلات الإلكترونية أصبح ثابتاً واستمرارياً. فنجد على سبيل المثال أن بعض النظم تحسب كل صفحة من بحث ما كمادة تم تحميلها في حين أن نظم أخرى تقوم بحساب كل بحث، وهذا ما جعل شرح البيانات القريبة غير ممكن. وهناك شيء آخر يضاف إلى

هذه المشكلة هو أنه أصبح من غير الممكن في كثير من الأحيان التدرب على كيفية تكوين بيانات الاستخدام.

ومن أجل بحث هذه المشكلة تجمع ممثلون عن الناشرين واختصاصيي المكتبات معاً في مشروع هو COUNTER (استخدام المحاسبة المباشرة للمصادر الإلكترونية على الشبكة المعلوماتية) Counting Online Usage of Networkesd Electronic Resources وذلك في أوائل عام ٢٠٠٢. ثم صدرت شفرة (ترميز) للممارسة في ديسمبر من ذلك العام وتحتوي على سلسلة من التعريفات القياسية التي ينبغي أن يُلتزم بها إذا كان أحد الباعة يرغب في التوافق مع مشروع COUNTER، وتم تعريف أحد المواد كما يلي:

"هي قطعة فريدة محددة من عمل مطبوع ربما يكون أصلياً أو مختارات أو مراجعة لعمل آخر مطبوع، وسوف تحسب نظم PDF، و Pastscript و HTML أشكالاً من المقال بالنص الكامل (مثلاً)، " انظر الموقع:

www.projectcounter.org/code_practice_rl.html وهناك طبعة ثانية من مشروع COUNTER هي "نظام التدريب للصحف وقواعد البيانات" Code of Practice for Journals and Databases في أبريل ٢٠٠٥، متبوعاً بـ COUNTER هو "نظام التدريب للكتب والمراجع" Code of Practice for Books and Reference Works وذلك في مارس ٢٠٠٦. وكان عدد الناشرين ٢٣ في تلك الآونة على الأقل وهو ملائم لنظام Compliant ويشمل بعض الناشرين الرئيسين مثل Springer Verlag و Cambridge University press.

اختيار المصادر المجانية المباشرة :

يؤدي اختيار المصادر المجانية المباشرة إلى قضايا مختلفة عن تلك الخدمات المشتركة. ولا يظهر أن بعض المكتبات تعامل تلك المصادر باهتمام

على الرغم من أن هذا يبدو قصر نظر بالنسبة لأية خدمة معلوماتية **Informative**. وقد اتُخذت في المملكة المتحدة خطوات لتزويد قطاع المكتبات الأكاديمية بدعم وطني من خلال خدمة **Intute** (تُدعى سابقاً شبكة المعلومات لكشف المصادر (Resource Discovery Network (RDN)، انظر الموقع: **www.intute.ac.uk** وهناك أربعة موضوعات هي على النحو التالي:

- الفن والعلوم الإنسانية.
- العلوم والهندسة والتقنية.
- الصحة وعلوم الحياة.
- العلوم الاجتماعية.

وقد قامت شبكة المعلومات العامة في المكتبة العامة بتطوير خدمة الاستكشاف **Discover Service** تعتمد على سجلات تسهم فيها مجموعة من المكتبات وتشترك أيضاً في أخبار الإذاعة البريطانية **BBC** بالإضافة إلى بيانات متخصصة تغذى بالمعلومات كـ "اتصالات سريعة" "**Quicklinks**" من تقنية المعلومات لمشروع **Me** في جنوب يوركشاير. انظر الموقع:(**www.itforme.org.uk/it4me/**)

وربما كانت المحافظة على مقاييس الكفاءة هي أكبر قضية بالنسبة لهذا النوع من الخدمة، ومن أجل أخذ هذه القضية باهتمام قامت **Intute** وسابقاتها بعمل جيد حول تقييم المصادر التي تبين أنها ملائمة بالنسبة لإدخالها في مجموعاتها من مصادر الإنترنت (انظر على سبيل المثال: **Hofman and Worsfold, 1999**)، وفيما يلي وصف يعتمد على هذا العمل.

يوجد أربعة موضوعات كبرى تقوم بتهيئة خطة العمل الأساسية من أجل التقييم وهي السياق **Context**، والمحتوى **Content**، وميزات الاستخدام **Use features**، وميزات النظام **System features**. وتوجد ضمن هذه الموضوعات معايير محددة هي على النحو التالي:

- السياق **Context**:

- المصداقية **Provenance**: وهو مصداقية المصدر أي ما إذا كان أصله معروفاً وما إذا كانت هذه المعلومات ذات صلاحية.

- التأليف: **Authority**: ويقصد بهذا السمعة التي يتمتع بها المؤلف و/أو الموقع على الشبكة، وكذلك هل تم التأكيد على جودة المادة، وربما كان ذلك عن طريق المراجعة الدقيقة.

- التفرد: **Uniqueness**: ويُعنى به السعي نحو تجنب الاتصال بمصادر مكررة من مواد متوافرة بالفعل، ومن الأفضل الاتصال بالمصادر الأصلية بالرغم من أنه ربما كانت هناك حالة تقتضي الاتصال بمصادر تقوم ببعض الشرح أيضاً.

- العلاقة بمصادر أخرى **Relationship to other resources**: وتعني الاهتمام (بملاءمة) مصادر معينة ضمن المجموعة ككل بالإضافة إلى اكتمال مصدر معين.

- الجمهور **Audience**: محاولة الموافقة بين الجمهور المعنيين لمصدر ما من المصادر وبين من يتلقون الخدمة، فعلى سبيل المثال يكون من غير المرغوب فيه تضمين موقع على الشبكة يشرح التفاعلات الكيميائية لتلاميذ المدارس الابتدائية في مصدر المقصود به هم الباحثون الجامعيون.

- المحتوى: **Content**

- مجال التغطية **Scopelcoverage**: التأكيد على أن المصدر هو مصدر ملائم تماماً مع موضوع المجموعة أو أي مجال آخر.
- الدقة **Accuracy** ويعني هذا معرفة ما إذا كان من الممكن التحقق من دقة محتوى المصدر.
- الحداثة **Currency**: هل المعلومات حديثة؟
- الاستقلالية **Substantiveness**: تجنب المادة التي تشير إلى مادة أخرى ويشمل هذا الإعلان أو ما يتضمن مقادير قليلة من المعلومات.
- الشمولية **Comprehensiveness**: هل المادة مكتملة وتحتوي على كل شيء لازم لإعلام المستفيد عن الموضوع.
- التكوين والتنظيم **Composition and Organization**: ويعني بنية المصدر وتكوينه ويشمل هذا مسائل مثل القواعد والإملاء بالإضافة إلى الطريقة التي تقدم بها المعلومة.

- ميزات الاستخدام: **Use features**

- قابلية الوصول **Accessibility**: هل المصدر يتلاءم مع مستويات قابلية الوصول من قبل مستفيدين ذوي قدرات مختلفة مثل مبادرة قابلية الوصول لمجمع الشبكة **World Wide Web Consortium's** (انظر الفصل الحادي عشر بعنوان "خدمات للجميع").

- قابلية الاستخدام **Usability**: السهولة التي يمكن لها التجوال بالمصدر ووضوح التصميم. وينبغي أن تكون النماذج اتصالات واضحة وتستخدم الصور بحكمة للمساعدة على التجوال بالإضافة إلى سهولة في استخدام إمكانية البحث.

- بنود الاستخدام **Terms of use**: اتفاقية معقولة لاستخدام المصدر المتاح، وهذه يمكن إعلانها بتصريح عام **Creative Commons Licence** (انظر الموقع: www.creativecommons.org.uk)

- الناحية القانونية **Legitmacy**: أي يكون المصدر لا يبخس حقوق الآخرين، فمثلاً ينبغي ألا ينتحل آراء في أعمال أخرى أو يستخدم مصادر أخرى دون أخذ إذن مسبق.

- الناحية الجمالية **Aesthetics**: بالرغم من أن هذا يبدو إلى حد ما مسألة تتعلق بالذوق الشخصي فالمصادر ينبغي أن يكون فيها "مظهر حسن جيد" وتلتزم بمبادئ التصميم الأساسية.

- دعم المستفيد **User support**: ينبغي أن تكون هناك تعليمات وإمكانات للمساعدة عند اللزوم، وينبغي أن يكون في المواقع بعض من التزويد بالتغذية الراجعة، فبعض المواقع تزود بمواد للتدريب إذا كانت المادة الموضوعة معقدة.

- ميزات النظام: **System features**

- الاكتمال بالنسبة للموقع **Site integrity**: وهو أقل عدد ممكن من انقطاع الخطوط وتقديم الدليل على أن المصدر يحتمل أن يكون مستمراً في الوسيط المعلوماتي في مدة طويلة.

- الجدارة بالثقة بالنظام **System reliability** ويتعلق هذا بمرات إتاحة المصدر والاستجابة بالنسبة للموقع.

- استخدم معايير تقنية **Use of technical standards**: يكون المصدر متطابقاً مع معايير مقبولة تقنياً بصفة عامة، فمثلاً هل الموقع يهيئ بيانات معيارية مناسبة للسجلات أو أية مواد أخرى تحتوي عليها؟

إنه من غير المحتمل أن يتوافق أي مصدر تمام التوافق مع كل هذه الاختبارات، لكنها تشكل قائمة فحص أساسية يمكن بها الحكم على المصادر التي ستزود بها المكتبة. كما أنها ينبغي أن تستخدم للتأكد مما إذا كانت المصادر المتواجدة حالياً في المجموعة لا تزال صالحة للاستخدام، طالما أن طبيعة مصادر الإنترنت تعني أنها في كثير من الأحيان تحدد تاريخاً سريعاً.

وقد تم اتباع معيار من هذا النمط من قبل مكتبات مختلفة وخدمات أوسع تجهز مجموعات المصادر على الإنترنت (على سبيل المثال: انظر الموقع:

www.sosig.ac.uk/about_us/ecrit.html

وربما كان النموذج المهم للتطبيق الممكن لمثل هذا المعيار يكون المصدر التعاوني **Wikipedia**، انظر الموقع:

www.nature.com/news/2005/051212/full/438900a.html

إذ يوجد عليه تقرير عن مقارنة حول موضوع الطبيعة **Nature** في **Wikipedia** وكذلك دائرة المعارف البريطانية **Encyclopaedia Britannica**

قوة المجموعة : Collection Strength

إن تقييم كفاءة المصادر التي تم تقديمها ليس مجرد تقييم للمواد المنفردة التي اختيرت لتزود بها المكتبة، إذ أنه طالما بقيت المكتبة العادية مهمة فسيكون من الأمور الحيوية القدرة على قياس قوى مجموعاتها من الكتب والمجلات وما إلى ذلك ما دامت المجموعة، ليست مجرد امتلاك عنوان واحد، هي التي تجعل من زيارة المكتبة أمراً جديراً بالاهتمام.

ومن المهم بالطبع في الوقت نفسه أن يكون المرء قادراً على تقدير ملاءمة وقوة المجموعة المتاحة بوسائط إلكترونية، وهناك طرق مختلفة ستكون هناك حاجة إليها من أجل هاتين القضيتين. أما فيما يتعلق بالمجموعات العادية فهناك أسلوب نظامي هو مقارنة المجموعات في مكتبة معينة بأفضل النماذج المعروفة.

وكانت مجموعة مكتبات البحث Research Libraries Group (RLG) قد طورت منهج النظرة العامة Conspectus methodology في الولايات المتحدة وذلك لجعل هذا الأسلوب أسلوباًرسمياً (انظر الموقع: www.rlg.org/en/page.php?page_ID=206 ولقد طُور الأسلوب فيما بعد من قبل شبكة معلومات المكتبة الغربية Western Library Network (WLN) وتجدر الإشارة إلى أن هذه المنهجية مازالت مفيدة بوصفها وسيلة تمكن المكتبات من وصف قوة مجموعتها.

ويُشكل العمل الذي قامت به شبكة معلومات المكتبة الغربية WLNs المذكورة أعلاه الأساس للمنهجيات ذات النظرة العامة حالياً كتلك المدعومة من قبل مجموعة OCLC. وقد تم تعريف (٢٤) فرعاً موضوعياً تحت Conspectus وتم تعيين رقمين لكل مجموعة (أو كل موضوع)، أحدهما

لوصف قوة مجموعاتها الحالية وهو (ECS) والآخر لوصف كثافة الجمع الحالية (CCI)، وتم تعريف المستويات على النحو التالي:

- المستوى 0: خارج الموضوع: المكتبة لا تقوم بالجمع في هذا المجال.
- المستوى 1: الأدنى: مجموعة لم تعد لها سوى بضعة منتخبات تقديمية/ مادة أساسية.
- المستوى 2: معلومات أساسية: مجموعة من مواد حديثة تقدم الموضوع وتعرف به؛ مجموعة معلومات أساسية تدعم الاستفسارات العامة، تعليمات لطلاب المدارس والجامعات، لكنها ليست كافية لدعم الدورات المتقدمة لطلاب الجامعة.
- المستوى 3: وسط: مجموعة تحتوي على مصادر واسعة في تنوعها ملائمة لدعم التعليم الجامعي وتعمل بمقدار أقل من البحث الكثيف.
- المستوى 4: البحث: مجموعة تحتوي على مصادر حديثة وقديمة يمكنها أن تدعم البحث الأكاديمي ما بعد التخرج والمستقبل؛ وسوف تهيئ المجموعة مواد في كل الأشكال المناسبة واللغات.
- المستوى 5: شامل: مجموعة تحتوي كلما أمكن ذلك على كل الأعمال المتميزة في المعرفة المدونة وفي كل اللغات المستخدمة بكل حقل محدد ومعرف، والهدف منها إن لم يكن الإيجاز هو الشمولية. انظر الموقع:

www.ukoln.ac.uk/metadata/eld/study/collection/conspectus/

وقد أثبت هذا الأسلوب مدى نفعه في الثمانينيات والتسعينيات من القرن العشرين عندما كانت هناك محاولات لتحديد وتمييز مجموعات البحث ومازالت تستخدم من قبل بعض المكتبات (ومن أجل نموذج حديث انظر **(Skaggs, 2006**.

ولقد طورت مجموعة **OCLC** عدداً من الأدوات لمساعدة أمناء المكتبات في استخدام برنامج Conspectus وتحتفظ **WLN/Conspectus** في هرمية الموضوعات به والتي تعتمد على التقسيمات الموضوعية الأصلية ٢٤. وقد طورت أيضاً فيما بعد خدماتها المتعلقة ببرنامج **Conspectus** وأطلقت إمكانية جديدة في العام ٢٠٠٥ هي (الخدمة التحليلية لمجموعة الدليل العالمية **the WorldCat Collection Analysis Service**).

انظر الموقع: **www.ocl.org/collectionanalysis/default.htm** والتي تتيح للمكتبات المشتركة أن تحلل وتقارن مجموعاتها بمجموعات أخرى تقدمها خدمة الفهرس المشارك لمجموعة **OCLCs** في WorldCat.

ويشمل هذا الرجوع إلى الهرمية الموضوعية لبرنامج **Conspectus** والتي هي مرتبطة بالتصنيف العشري لديوي وتصنيف مكتبة الكونجرس وتصنيفات المكتبة الوطنية الطبية **National Library of Medicine Classifications**. ويمكن تقديم تحليلات كثيرة التعقيد وتشمل أقساماً فرعية لتاريخ النشر والجمهور الموجهة له المجموعة (سواءً للكبار أو للأطفال) وللغة والشكل.

الخاتمة :

من المهم بالنسبة للمديرين أن يكون لديهم تفهم واضح للمُدخلات المتوافرة لهم فيما يتعلق بالموارد مثل : الميزانية والمباني والمجموعات وأن يكونوا قادرين على تحديد تغييرات بارزة. وبالرغم من أن مثل : هذه البيانات لا تشير إلى الاستخدام وكذلك التأثير الأقل ؛ فبدونها لا يتمكن المديرون من تنظيم المصادر أو وضع العمليات المناسبة لتقديم الخدمة في مكانها الصحيح.

وهناك أمر له أهمية خاصة وهو تطابق البيانات عبر الزمن كلما أمكن فيما بين تقديم الخدمات بحيث يمكن اكتشاف الاتجاهات والميول وتتبعها.

المصادر:

- وحدة إحصاءات المكتبات والمعلومات **Library and Information** Statistics Unit (LISU) انظر الموقع:

www.iboro.ac.uk/departments/Is/lisu/index.html

- البيانات الإحصائية لمؤتمر**SCONUL** (وتتطلب كلمة السر من أجل الحصول عليها) انظر الموقع:

www.sconul.ac.uk/pubs_stats/stats.html.

- البيانات الإحصائية للمكتبات العامة لمعهد الميزانية والمحاسبة العامة (وتتطلب للحصول عليها معرفة كلمة السر): انظر الموقع:

www.cipfastats.net/download.asp?filerame =

www.cipfastats.net/uploads/commentary412006271558.pdf

وذلك للمعلومات الأكثر حداثة.

- أرقام مشروع **COUNTER** للتدريب يمكن الرجوع إليها على الموقع:

www.projectcounter.org/code_practice.html.

- كانت خطة تطوير مجموعة **Intute** وسياستها **Intute Collection Development Frame Work and Policy**

قد تمت مراجعتها في وقت تأليف هذا الكتاب، وستكون الخطة متوافرة لدى نشرها على الموقع: **www.intute.ac.uk/policy/html.**

المراجع :

Brinkley, M. (1999) The EQUINOX Project: library performance measurement and quality management system, Exploit interactive, (03), www.exploit-lib.org/ issue3/ equinox/.

Brophy, P. and Wynne, P. (1997) Management Information Systems and Performance Measurement for the Electronic Library, London, Library Information Technology Centre, WWW.wkoln.ac.uk/ dlis/ models/ studies/ mis/ mis. Doc.

Brophy, P. and Clarke, Z. (2001) EQUINOX: library performance measurement and quality management system: deliverable D2.5: edited final report, Dublin, Dublin City University, http://equinox. Dcu.ie/ reports/ d2_5.html.

Conyers, A (2005) Global Statistics, IFLA Statistics and Evaluation Section Newsletter, December,3.

Higher Education Funding Council for England (1995) The Effective Academic Library: a framework for evaluating the performance of UK academic libraries: a consultative report to HEFG (E), SHEFG, HEFC (W) and DENI by he Joint Funding Council's Ad Hoc Group on performance indicatiors for libraries, HEFCE (E), Bristol, HEFCE.

Hofman, P. and Worsfold, E. (1999) Specification for Resource Description Methods Part 2: selection criteria for quality controlled

Information gateways, ILRT, University of Bristol, WWW. Ukoln.ac.uk/ metadata/ desire/ quality/.

McClute, C. R. et al. (1996) Assessing the Academic Networked Fnvironment: strategies and options, Washington DC, Coalition for Networked Information,. WWW.ii.fsu.edu/~cmcclure/network/toc.html

Shim, W. (2001) Measuring Services, Resources, Users and Use in the Networked Environment, Journal of Library Administration, 35 (4), 71 – 84.

Skaggs, B. L. (2006) Assessing an Integrated Government Documents Collection, Collection Building, 25 (1), 14 – 18.

Sumsion, J. (2003) iso2789: what's new in and around the revision? Performance Measurement and Metrics, 4 (3), 103 – 12

الفصل السابع

الخطوات الإجرائية

Processes

المقدمة :

إن كفاءة التشغيل – التي هي أساساً ـ نقل المُدخلات المتوافرة إلى أكبر عدد من المخرجات ذات النوعية الجيدة، أو هي إنتاج العدد المطلوب من المخرجات ذات النوعية الجيدة من أقل عدد ممكن من المُدخلات – تعد أهم جزء في عملية قياس الأداء. فبصرف النظر عن أي اعتبار آخر نجد أن قابلية المحاسبة على استخدام التمويل العام في كثير من الأحيان يتطلب أن تكون الخطوات الإجرائية "العمليات" ذات كفاءة بقدر الإمكان. ولقد بحثت المكتبات هذه الاحتياجات لزمن طويل، وسوف نبحث في هذا الفصل في بعض الطرق التي يمكن بها قياس الكفاءة.

إن التفكير في المكتبة على أنها سلسلة من الوحدات التي يعتمد بعضها على البعض وتكون فعالة بالنسبة لكل من مزوديها وزبائنها هو تفكير مفيد بالنسبة لتقدير أداء العمليات، والنموذج التالي يوضح هذه الناحية:

"ربما قرر اختصاصي المكتبات أن يطلب الكتاب للوهلة الأولى على أساس طلب سابق أو تقدير لطلب آخر مماثل، وعندئذ يصبح زبوناً لقسم التزويد الذي سينظم العمل بالنسبة للمادة المطلوب شراؤها، ويصبح قسم التزويد بدوره هو الزبون بالنسبة لمزود خارجي بالمواد. وعندما يتم تسليم الكتاب يقوم قسم التزويد بتسليمه إلى المفهرس، وهذه علاقة أخرى بين زبون/ ومزود. وسوف يصبح كل قسم بالمكتبة بدوره هو الزبون والمزود إلى أن يمر الكتاب بسلسلة العمليات وبعد ذلك يقوم قسم الإعارة بتزويد المستفيد النهائي به وهو الزبون الخارجي." انظر (**Brophy and Coulling, 1996**).

ولقد تم تلخيص هذه الفكرة في مفهوم "quality chains"، لتشجيع التأكيد على أهمية رضا الزبون الداخلي. ويمكننا أن نتساءل هل المُنتج أو المادة التي سُلمت إلى الشخص التالي في سلسلة ملائمة للغرض الذي يهدف إليه الشخص وتلبي متطلبات هذا الشخص وذلك باستخدام التعريفات التقليدية للجودة.

إن طرح هذه الأسئلة يزودنا بأداة قوية ، لنحدد أين يوجد الخلل أو أين تحدث الأشياء التي تدل على عدم الكفاءة. وكما هو الحال بالنسبة لكل السلاسل فإن قوة الكل تحدد بواسطة قوة أضعف اتصال. وإن تحديد هذا الضعف يزود موظفي المكتبة بإمكانات من أجل تحسين الأداء الكلي. وهناك طريقة نافعة بالنسبة لكل الموظفين لكي يواجهوا تحدي الإجابة عن سلسلة من الأسئلة في فترات منتظمة وهي على النحو التالي:

- من زبائني؟
- ما احتياجاتهم؟
- كيف أكتشف هذه الاحتياجات وكيف أعرف متى تتغير هذه الاحتياجات؟
- كيف أعلم إذا كنت ألبي هذه الاحتياجات؟
- ماذا يمنعني من تلبية احتياجاتهم وماذا أصنع تجاه ذلك؟

الإنتاجية : Throughputs

هناك طريقة واضحة لتقديم المراجعات الخارجية حول الكفاءة وهي حساب عدد الوحدات أياً كان نوعها التي تمت معالجتها في زمن معين. فمثلاً

يمكن استعمال عدد الكتب المفهرسة في الشهر كمقياس لكفاءة قسم الفهرسة أو كفاءة المفهرسين أنفسهم. ومثل هذه البيانات متاحة إما من نظام الفهرسة نفسه أو بواسطة التسجيل اليدوي، ويمكن عمل رسم بياني للبيانات ورسم الصور ومقارنة النتائج الحاصلة شهراً بشهر.

على أن شرح مثل هذه البيانات يحتاج إلى رعاية جيدة، وربما كانت بعض العوامل ملائمة كالعوامل التالية:

- نوع الكتاب المفهرس، فمثلاً من المتوقع أن تأخذ المواد باللغات الأجنبية وقتاً أطول لفهرستها من الكتب التي هي باللغة الوطنية.
- عدد أيام العمل، لذلك فإن حساب شهر مثلاً من الكفاءة في العمل ربما اقتضى حساب أيام العطل أو الإجازات الشخصية ، بل إن إجازة "الربيع" الذي يختلف في كل سنة يكون له تأثير بارز إذ ربما يأتي في إحدى السنوات في شهر مارس، ويأتي في السنة التالية في شهر أبريل.
- إتاحة الفهرسة للمادة، فإذا كان الموظف ذا كفاءة تامة بحيث ينهي كل أعمال الفهرسة ومن ثم ينتقل إلى مهام أخرى فهذا ينبغي أخذه بعين الاعتبار.

ومن الطرق لفحص البيانات الناتجة من هذا النوع من التدريب أن نقيس النتائج بالنسبة لما أحرزته المكتبات الأخرى، وهذا ما سوف نبحث فيه في الفصل الثاني عشر من هذا الكتاب.

مقياس إيزو : ISO رقم 9000

هناك طريقة مختلفة لقياس الأداء في سياق العمليات وتتمثل في معيار إيزو ISO رقم 9000 لتنظيم الجودة. والفكرة الكامنة وراء هذا المعيار هي

أنه بواسطة مراقبة التوافق مع العمليات المتفق عليها وبالتخفيف من الأخطاء التي تحدث يمكن عندئذٍ أن يكون الأداء في حده الأعلى. وكان مقياس البداية في هذا المعيار هو المقياس البريطاني المساوي لـ **BS5750** قد وضع مبدأً هو أن الأداء يمكن أن يتحسن بواسطة وضع الإجراءات المفصلة في محلها ومراقبة اتباعها ثم تعقب الاستثناءات التي ربما يكون سببها تطبيق خاطئ للإجراء العملي. وتعود المشكلة الأولى إلى أن الإجراء العملي يحتاج إلى التغيير، أما المشكلة الأخرى فتعود إلى أن هناك احتياجاً إلى تدريب أفضل للموظفين أو ضبط إداري أفضل.

ويوجد في وسط هذا الأسلوب فكرة تقول بأنه ينبغي تقديم الخدمات بشكل ثابت ومستمر وبأنه لا يمكن ضمان جودة الخدمة إلاّ من خلال المثابرة. ومن المهم لذلك التأكيد على أن طريقة المقياس إيزو **9000** تختلف أساساً عن نوع ضبط العملية التي تعتمد على الاستقصاء في النهاية أو بعد ذلك للخدمة أو تقديم الإنتاج.

وقد استعمل المقياس في عدد من المكتبات ونُشر دليل مفيد لاستخدامات المكتبة (انظر **Ellis and Norton, 1993**). ويبرهن هذا وغيره من التقديرات على أن نظام كفاءة مثل إيزو **9000** يمكن استخدامه للإجراءات العملية النموذجية في المكتبة مثل التزويد. ونقتبس من كتاب **Ellis** و **Norton** الملحوظة التالية:

"لا يكفي أن نقول إن المزودين بمواد المكتبة يتم مراجعتهم من أجل الاستلام مرات في كل شهر؛ لذا فينبغي أن نراجع هذا ونوثقه ونبرهن عليه. وسوف يُظهر سجل للكفاءة ما العمل الذي تم؟ وماذا يُعمل إذا كانت أوقات الإمداد غير مرضية بشكل مستمر"؟

إن تطابق إيزو 9000 يُصدق من قبل شخص خارجي يقوم بفحص التوثيق الأصلي وسجلات المؤسسة للاستثناءات والأعمال التصحيحية. وبهذه الطريقة فإن المؤسسة تتشجع لا لكي تحدد مشكلاتها فحسب، بل لأخذ خطوات تنظيمية ويكون هذا في كثير من الأحيان بواسطة تغيير إجراءاتها أو تحسين تدريبها وللتأكد من أن هناك عملاً طويل الأمد من أجل التصحيح.

إعادة تصميم إجراءات العمل Business Process Reengineering

يمكن أن نرى أهمية مراقبة وتحسين عمليات المكتبة في الاستخدام الفعلي لإعادة تصميم إجراءات العمل **Business Process Reengineering (BPR)** مع التأكيد الذي وضعه القطاع التجاري على إعادة تصميم إجراءات العمل. وقد عَرَّفَ كل من هامر وتشامي **Hammer** و **Champy** سنة **(2000)** اللذين وضعا معاً كتاباً من الكتب المبتكرة حول هذا الموضوع تصميم إجراءات العمل على أنها: "إعادة التفكير الجوهري وإعادة التصميم الأساسي لإجراءات العمل للحصول على تحسينات كبيرة في مقاييس معاصرة دقيقة للأداء مثل التكاليف النوعية والخدمة والسرعة". ومن بين أفكارهما أن ذلك التغير التقني قد جعل من الإلحاح للمؤسسات أن تعيد التفكير في عملياتها من وجهة نظر النتائج الأساسية.

وهناك مثال جيد بشكل خاص لإعادة تصميم إجراءات العمل **BPR** في قطاع المكتبات يتم تجهيزه بواسطة فريق الخدمات التقنية لجامعة ستانفورد Stanford University Libraries Technical Services، الذي جعل بحثه وخطة عمله متاحة على الموقع: http://library.stanford.edu/depts/ts/about/redesign/report/index.html. ونتج عن استخدامهم لهذه الطريقة ثمانية تغييرات خاصة بالنسبة للعمليات **Processes** صُممت ضمن مفهوم جديد للإجراءات التقنية.

ويتبع الاستخدام الفعلي لإعادة تصميم إجراءات العمل BPR من وجهة نظر قياس الأداء للمكتبة التعرف إلى مسائل العملية أو تحديدها مع البيانات الملائمة التي تتغذى بها العملية. ويكون هناك عادة بعض التأكيد على التكاليف بالإضافة إلى استخدام الموارد.

وتقتضي هذه الاعتبارات أن تكون مؤشرات الأداء المناسبة في مكانها قبل القيام بالتدريب على إعادة تصميم إجراءات العمل وستكون هناك حاجة إليها خلال التدريب وبعده. وسوف نحتاج إلى مؤشرات تمثل العمل، مثل الإنتاجية. وهناك اعتبار أساس هو أن المؤشرات التي اختيرت ينبغي أن تكون صالحة قبل التدريب وخلاله وبعده، إذ ليس هناك ناحية تضع موضوع التنفيذ عمليات تمت مراجعتها ثم نجد أن البيانات المتاحة لا يمكن أن تخبرنا عما إذا كانت هناك أية تحسينات متتالية!

التوصيل الإلكتروني : Electronic Delivery

إن المسائل المتعلقة بالعمليات مهمة بشكل خاص في توصيل الخدمة الإلكترونية ، لأن الحاجة إلى واسطة بشرية عند التعامل تقلل من فرصة العمل التصحيحي الفوري، وتزيد من اضطراب المستفيدين الذين يجدون أن النظام يعمل بشكل غير منطقي مع العلم بأن تقديم طريق آخر للهروب من هذا أمر واضح. ويمكن أن تكون نتيجة مثل هذه التجارب أن يتجه المستفيدون بكل سهولة إلى مكان آخر فلا يعودون، وهو أمر في غاية السهولة في عالم متخم بالمعلومات.

وتقدم معظم خدمات المعلومات التقنية باستخدام متصفح الشبكة بالرغم من وجود بعض واجهات العرض المناسبة. ويمكن مراقبة أداء هذه النظم بالنسبة للتوصيل الثابت للخدمة لدى طلبها ، فعلى سبيل المثال تكون

الاتصالات المتوقفة بموقع المكتبة ويكون النظام الذي ليس له برنامج عملية فاشلة. وينبغي أن تكون الإجراءات في مكانها لمراقبة المشكلتين، أما المسائل المتعلقة باستخدام الموقع فهي أمر مختلف نوعاً ما وسوف نبحثها في الفصل الثامن.

وهناك قضية عمل أكثر تعقيداً تنشأ من اعتبارات تتعلق بقابلية العمل للنظم المعتمدة على تقنية المعلومات. فهناك قدر كبير من الجهد يُبذل في محاولة التأكيد على أن مجموعة واسعة من نظم المعلومات المتجانسة يمكن أن تقدم المعلومات إلى المستفيد. ويُعبر عن هذه القضية قياساً بالتطابق مع المعايير الملائمة وذلك من وجهة نظر تقنية لقياس الأداء. فمثلاً إذا كان لأحد النظم أن يبحث في سلسلة من قواعد البيانات عن بعد فعندئذٍ يكون التوافق مع المقياس **Z39.50** هو القضية أو الأسئلة الحرجة. وإذا كانت المكتبة ستجمع السجلات من عدد من المستودعات الخارجية لكي تقدم المعالجة الخاصة بها فإن المعيار المناسب في هذه الحالة هو **OAI-PMH** (أي مبادرة الأرشيف المفتوح **Open Archives Initiative**) وهو بروتوكول لجمع البيانات المعيارية.

وإذا أردنا تعقيد الأمور ، فإن التوافق ليس مجرد انقسام إلى رأيين متناقضين هما نعم أو لا ، طالما أنه يوجد مستويات من التوافق تحتاج إلى نسبتها إلى الخدمات التي ترغب المكتبة في تقديمها ، أما توافق العمليات فيما يتعلق بنظم تقنية المعلومات والاتصالات فهو أكثر تعقيداً بسبب النمو السريع للنظم الجديدة للمعلومات والبروتوكولات ومن الصعوبة بمكان اكتشاف التوازن الصحيح بين الحداثة وبين الحصول على نظم ثابتة.

ومن المفيد أن جمعية نظم المعلومات المشاركة في المملكة المتحدة Joint (JISC) Information Systems Committee قد بذلت جهداً في تطوير نموذج "هندسة المعلومات" "Information architecture" وقد وُصف هذا على الموقع:

www.ukoln.ac.uk/distributed-systems/jisc-ie/ords/.

وإن هدف هذا العمل هو البرهنة على أن خدمات المكتبات وغيرها من الخدمات ضمن المؤسسات الأكاديمية يمكن أن تُطور خدمات مترابطة باتباع مقاييس عامة وتقاسم البنية التحتية وخدمات "برمجيات وسيطة" "Middelware". ويقترح هذا، من وجهة نظر قياس الأداء أن هناك حاجة إلى التطابق مع المقاييس بالنسبة للمجالات التالية:

- مقاييس الشبكة وهيئة الملف.
- البحث المتوزع.
- جمع البيانات المعيارية.
- الجديد والتغيير.
- الاتصال الحساس للسياق.
- خدمات التعامل.
- التوثيق والتفويض.
- استخدام البيانات المعيارية (باتباع مخططات إرشادية حول استخدام محور دبلن Dublin Core).
- تسجيلات الخدمة.

أما الوضع بالنسبة للبنية التحتية التقنية فهو أكثر تعقيداً بوجود نظم للمعلومات متباينة ضمن سوق للبيع يوجد فيه مزودون تجاريون متنافسون بالإضافة إلى خدمات قطاعية خاصة. بل إن هناك مسألة أكثر تعقيداً من هذا تنشأ من قياس العمليات الإلكترونية فيما يتعلق بمهام المستفيدين والنشاطات ونسبة الإنتاجية.

وهناك اعتبارات للرؤية والاندماج اللذين يمكن أن تؤدي إليهما مقررات وحلول المزودين الآخرين، وذلك حيث تكون المكتبة فعالة كمزودة بالبيانات عن الخدمات الأخرى مثل **VLEs** و **MLEs** أو محركات البحث. إن إعادة برمجة خطة العمل **BPR** تقدم منهجية ممكنة لاستكشاف هذه التطبيقات وتصميم حلول ملائمة.

الخاتمة :

إن استمرارية العمليات **Processes** لها علاقة كبيرة بإنجاز الخدمات الممتازة شريطة أن تكون هذه العمليات مراقبة باستمرار للتأكد من أنها تُنتج المُخرجات Outputs المطلوبة والتي تؤدي عندئذٍ إلى إنتاجيات وتأثيرات. ويهيئ المقياس إيزو ISO 9000 آلية لذلك مع الجمهور الخارجي للتأكيد على أن العمليات مناسبة وتطبق بشكل صحيح بينما تشجع استخدام استثناءات لكي نعلم أن هناك حاجة إلى التنظيم.

إن إعادة برمجة خطة العمل **BPR** هو منهجية أقل رسمية وقد أثبت أنه فعال في القطاع التجاري ببضعة أمثلة تظهر في إدارة أو تنظيم المكتبة. أما العمليات المرتبطة بتقديم الخدمات الإلكترونية فهي معقدة وخاصةً حينما تقتضي الاندماج مع الإنتاجية في أماكن غير المكتبات لكنها تتطلب الانتباه إذا كنا نريد الوصول إلى توصيل ممتاز.

المصادر:

- إن مجموعة أدوات **eVALUEd** تحتوي على قسم عن تقنيات الأداء يبحث في مجموعة من قضايا تتعلق بالعمليات وذلك على الموقع:

www.evalued.uce.ac.ukevaluating/management/technical-performance.htm.

ويوجد أجزاء أخرى من هذه المجموعة تتعلق أيضاً بهذه القضايا.

- يوجد شرح للمقياس إيزو **9000** بالتفصيل على موقع المعهد البريطاني للمقاييس **British Institute Website**

http://emea.bsi-global.com/quality/overview/whatisISO9000.xalter.

- توجد صفحات حول المقاييس التقنية الأساسية على الموقع:

www.ukoln.ac.uk/distributed-systems/jisc-ie/arch/standards/

بالإضافة إلى صفحات الموطن **UKOLN** التي تصف هندسة المعلومات في **JISC**، وكذلك يوجد حول العلاقة بين هذه الهندسة وهندسات أخرى للمعلومات على الموقع:

www.ukoln.ac.uk/distributed-systems/jisc-ie/arch/vle/

أما المؤسسات الأخرى مثل **CETIS** مركز لقابلية التعلم التقني فهي مهمة أيضاً وخاصةً بالنسبة للمكتبات التي تستخدم نظماً تعليمية.

المراجع :

Brophy, P. and Coulling, K. (1996) Quality Management for Information and Library Managers, Aldershot, Gower.

Ellis, D. and Norton, B. (1993) Implementing BS5750/ ISO 9000 in Libraries. London, Aslib.

Hammer, M. and Champy, J. (2001) Reengineering the Corporation: a manifesto for business revolution, London, Nicholas Brearley.

الفصل الثامن

المُخرجات

Outputs

المقدمة :

حيث إننا دققنا في الفصول السابقة على أهمية النتائج والآثار ، فيبقى أن تقييم المُخرجات هو طريقة مهمة لقياس الأداء ، كما أن الكم الكبير لا يعني الأفضل بالضرورة ، فمن المؤكد أن القارئ العادي ربما اهتم أكثر بمكتبة كبيرة لا بمكتبة صغيرة، فتبقى إذن كل الأمور الأخرى متساوية ، ولأن المجموعة الأكبر تعني في معظم الأحيان مجموعة أكثر تنوعاً ، فإن المكتبة الكبيرة تشكل ضرورة وفائدة، أما العوامل الأخرى فهي أيضاً تؤدي دوراً.

ونود أن نسأل عن قدم المجموعات في المكتبة، وهل هي مفهرسة بشكل جيد؟ وهل المواد يمكن إيجادها على رفوف المكتبة بشكل سريع؟ وما مدى تعاون الموظفين؟

إن كلاً من هذه القضايا ينعكس في حجم العمل الذي تضطلع به المكتبة بحيث إن قياس هذه المُخرجات سيكون مساعداً لدى السعي لقياس الأداء بشكل إجمالي.

وتظهر ملامح المخرجات بشكل بارز في تقارير المكتبات، وكانت الخلاصات الإحصائية في الفصل السادس بعنوان : "المُدخلات"، قد ضمت كمية جيدة من البيانات حول المُخرجات مثلما المُدخلات وهذا لا يدهشنا طالما أن هناك بيانات كمية يتم إعداد تقرير عنها ككل. وعلى الرغم من أن هناك مجموعة كبيرة جداً من المخرجات المحتملة التي يمكن إحصاؤها ، فإن ما تقوم المكتبات ـ بصفة عامة ـ بتقريره يكون مقدار الإعارات التي تقيس المواد التي استعارها المستفيدون، وعدد الزيارات الذي يقيس عدد

الزيارات إلى خدمات المكتبة. وتُسمى وحدة إحصاءات المكتبات والمعلومات LISU وهي هذه القياسات "أبرز قياسات للمخرجات" (انظر Creaser et. al., 2005).

استخدام مواد المكتبة : Usage of Library Materials

تقارير عن الاستخدام:

إن مقدار استخدام مواد المكتبة هو من أكثر المخرجات التي يتم قياسها وغالبًا ما يتم تقديمها تحت عنوان " توصيل الوثيقة" **Document delivery**. ويُقدر أداء المكتبة بالنسبة لعدد المواد التي يتم توَصيلها خلال مدة محددة من الزمن، ويرتبط هذا في بعض الأحيان بعوامل مثل أوقات التوصيل. فمثلاً يفضل الحكم على الإعارة التعاونية بين المكتبات (ILL) **Interlibrary loan** بواسطة أمرين هما: نسبة النجاح في الحصول على مواد يتم طلبها من قبل المستفيدين، والسرعة التي هي قادرة على تدبيرها لتوصيل هذه المواد إليهم. وستكون مراقبة هذا النشاط بشكل منتظم أساسية وذلك لتقدير أداء المكتبة المستمر.

أما استخدام المواد الإلكترونية فيمكن أن يتم بطريقة مشابهة. ولقد كانت هناك محاولات كثيرة لقياس الطريقة التي يمكن بها حساب استخدام المصادر الإلكترونية. ويمكن أن يجد القارئ في الفصل السادس "المدخلات" في هذا الكتاب مناقشة لهذه الأمور بما فيها مناقشة مشروع **COUNTER** ودلائل الرسم لنظام **ICOLC**.

وتزودنا قائمة Zetoc لمحتويات المكتبة البريطانية بمثال جيد على نوع البيانات الإحصائية التي يتم إنتاجها بشكل إلكتروني. (انظر الموقع: http://zetoc.mimas.ac.uk/stats/) فلقد أظهرت مثلاً أن المستفيدين الذين سجلوا

في الأشهر الخمسة الأولى من عام 2006 في جامعة مانشستر متروبوليتان Manchester Metropolitan University قد استخدموا الخدمة كما هو مبين في الجدول رقم (١ ـ ٨).

الجدول رقم (١ ـ ٨): استخدام Zetoc في جامعة مانشستر متروبوليتان

الشهور	الجلسات	الباحثون
يناير	١٧٣	٣٦٥
فبراير	١٩٣	٤١٤
مارس	١٧٦	٤١٨
أبريل	١٠٥	٢٢٤
مايو	١٠١	٢٢٢
المجموع:	٧٤٨	١٦٤٣

وعلى الرغم من أن هذا الإحصاء يغطي مدة زمنية قصيرة ؛ إلا أنه يوضح التنوع في استخدام الخدمة. ويمكن لدى مراقبة هذه الأنواع من الإحصاءات عبر مدة أطول من الزمن ومقارنة الاتجاهات بالنسبة لمخرجات مختلفة عندئذ طرح أسئلة مناسبة حول الملاءمة المستمرة لخدمات مختلفة.

وسوف تكون البيانات عبر الإنتاجية من هذا النوع لكثير من خدمات المكتبة هي المعلومات الأساسية الجاهزة والتي يمكن الحصول عليها بانتظام. ويتم إنتاجها في كثير من الأحيان كمنتج ثانوي من توصيل الخدمة وتكون الإحصاءات قد جُمعت بواسطة نظم المكتبة لتقنية المعلومات ويتم إخراجها بواسطة مولد، وبالفعل تحتوي معظم نظم المكتبات على هذه الميزة. فعلى سبيل المثال، تهيئ Talis مُنْتَجَيْن هما تقارير Talis ومقررات Talis التي تزودنا بمجموعة من المميزات من أجل إنتاج المعلومات المنظمة بما فيها البيانات المعدة لدلائل أداء متخصصة.

(انظر الموقع: www.talis.com/products/talis_reports/index.shtml

وكذلك الموقع:

www.talis.com/downloads/white_papers/Business-Intelligence paper.pdf

وربما كانت التقارير النموذجية تحتوي على أداء نظام الحجز **Reservations system** (معدل الزمن الذي يستغرقه تنفيذ طلب عبر أوقات زمنية مخصصة) أو قائمة من العناوين بتسلم أكبر عدد من الطلبات. أما البيانات المتراكمة التي تقدم في أوقات متسلسلة فسوف تكون مفيدة بالنسبة لأعمال الإدارة الرئيسة بينما تكون المعلومات التفصيلية حيوية بالنسبة للأعمال التشغيلية ذات الكفاءة.

وكمثال على هذا فإن التقرير السنوي لإحصاءات المكتبات **LISU** **Annual Library Statistics** (انظر **Creaser et. al., 2005**) يلقي الضوء على إحصاءات الإنتاجية التالية التي تجمعها المكتبات الأكاديمية:

- الإعارات: "تتطابق الإعارات مع عدد الطلاب عبر المدة الزمنية ..، الإعارات لكل طالب **FTE** .. ازدادت بمعدل ٨,٧٪ منذ ١٩٩٤ ـ ١٩٩٣".
- الزيارات: "بالرغم من أن عدد الزيارات إلى البيانات التي تقدمها المكتبة قد ازداد بمقدار ٢٠٪ خلال عشر سنوات فإن زيارات الطلاب قد تناقصت بمقدار ٢٢٪.

وهذا يوضح أيضاً أن البيانات الإنتاجية تكون في كثير من الأحيان ذات أهمية كبيرة عندما تقدم نسبة (**x** لكل وحدة **y**) ويتم تفحصها كاتجاه من الاتجاهات عبر مدة من الزمن.

المقاييس الببليومترية : Bibliometrics

تكمن مميزات المقاييس الببليومترية Bibliometrics في التحليلات الإحصائية للبيانات والتي تتكون من استخدام مقادير كبيرة من المعلومات وذلك لتحديد الاتجاهات والأنماط التي يمكن استنتاج التعميمات منها. وقد استخدم الأسلوب بشكل كثيف بالنسبة لأدب البحث الصحافي وما يوازيه من مواد إلكترونية ، حيث يكون من الممكن تحليل الاستخدام المباشر وأنماط المواقع، أما المواقع فقد أثبتت أنها أداة قوية في تحديد منشورات مهمة في مختلف النظم.

وبالإضافة إلى ذلك فإن ترتيب المواقع للمجلات في أشكال تنظيمية معينة تُشكل مصدراً موثوقاً للمعلومات تكون فيها المجلات أبعد تأثيراً ونفوذاً. وقد كانت مثل هذه البيانات في بعض البلاد بما فيها المملكة المتحدة تستخدم مقياساً لتقرير ميزانية البحث. وهكذا فإن بعض اللوحات القياسية المعتمدة على الموضوع في التدريب على تقييم البحث Research Assessment Exercise (RAE) قد بينت بشكل رسمي أن المنشورات في المجلات المرتبة ستكون نسبتها أعلى من غيرها. ومع ذلك فإن اللوحات الأخرى خاصةً في الفنون والإنسانيات قد أثبتت أن الطريقة المعتمدة على القياسات المترية هي أقل تأثيراً من المراجعة الدقيقة غالباً ؛ لأن هناك اعتماداً أكبر على البحوث لنشر بحث ممتاز في هذه النظم.

وهكذا فإن مجلس بحث الفنون والإنسانيات Arts and Humanities Research Council (AHRC) قد عُرف بإعلانه بأن "الأحكام على الخبرة هي الطريقة الوحيدة المناسبة للوصول إلى تقديرات للجودة في موضوع الفنون والإنسانيات، وذلك باتخاذ محاكمات منفذة بواسطة مؤشرات كيفية

لا كميـــة"، (انظـــر الموقـــع: www.ahr.ac.uk/about/policy/response/ funding_Councils_review_of_research_assessment.asp)

إن المكتبات التي ترغب في استخدام القياسات المترية لكي تساعد في اختيار المحتوى الذي ستضمه المكتبة يمكنها الرجوع إلى تقارير استشهادات المجلات Journal Citation Reports (JCR). (انظر الموقع: http://scientific. thomson.com/products/jcr/) الذي يزودنا بمصدر موثوق للبيانات حول مراتب المجلات في العلوم والعلوم الاجتماعية، فهي لها باع طويل في استخدام المواقع كأسلوب لتأسيس قيمة نسبية ويعود هذا إلى العشرينات من القرن العشرين (انظر Gross and Gross, 1927).

وقد شكل كشاف الاستشهادات المرجعية في العلوم Science (SCI) Citation Index لسنوات كثيرة وما ارتبط به من عناوين مصدراً أساسيًا للمكتبات الأكاديمية وتعتمد عليه في جمع بيانات تقارير استشهادات المجلات JCR. وتجدر الإشارة أيضًا إلى أن موقع Googl's PageRank algorithm يعتمد على تحليل المواقع (انظر Page et al., 1999).

وهناك الكثير من الدراسات حول المقاييس الببليومترية Bibliometric والبيانات المرتبطة بها؛ لتوضيح استخدام المعلومات المنشورة في الإلكترونيات. وقد قام مركز السلوك المعلوماتي Center for Information Behaviour وتقييم البحث Evaluation of Research (CIBER) في كلية جامعة لندن باستخدام تحليل عميق deep log analysis (DLA) وذلك لتحليل ما يقوم به المستفيدون لدى بحثهم المباشر، فهم على سبيل المثال يستخدمون مفهوم النفوذ إلى الموقع على أنه "تقنية تسجيلية عميقة تأخذ البيانات المسجلة أبعد بكثير من العادة

وتقدم منصة جيدة جداً لتمييز السلوك لدى البحث عن المعلومات لجماعات فرعية من المستفيدين"، (انظر Nicholas et al., 2005). وهذا يقدم معلومات عما يقوم المستفيدون بعمله فعلاً، فهم يقولون خلافاً لما يفعلون، ومع ذلك فهناك حاجة لوجود دراسات كيفية توضح سبب تصرف المستفيدين.

استخدام مواقع الشبكة : Usage of Websites

إن أحد المقاييس الشائعة للمخرجات التي تقوم المكتبات اليوم بحسابها نشاط متعلق باستخدام مواقعها على الشبكة – وقد رأينا في الفصل السادس أن هذا هو أحد المقاييس التي تقوم المكتبة البريطانية **British Library** بنشره في تقاريرها السنوية. ومن المهم أن نشير إلى أن المكتبة في الحقيقة تستخدم مقياسين: الأول هو **Page hits** ويُعرف أيضاً بأنه "طلبات ناجحة للصفحات"، والمقياس الثاني هو **Unique hosts served** "مُضيف فريد تُقدم له خدمة".

فأما المقياس الأخير فيستخدم كأفضل عدد تقريبي متوافر لعدد المستفيدين الأفراد للموقع على الشبكة، ويشير هذا إلى بعض المشكلات فيما يتعلق بتقدير استخدام الموقع على الشبكة وهي على النحو التالي:

١- هناك كثير من الحركة على المواقع بشكل أوتوماتيكي مثلاً بواسطة العنقوديات والروبوت التي تفهرس الصفحات من أجل محركات البحث وغيرها من الخدمات.

٢- يعتمد مقدار إنجاز الصفحات على تصميم الموقع، فنجد مثلاً أن بعض المواقع تحتوي على كثير من المعلومات على صفحة واحدة بينما المواقع الأخرى تستخدم صفحات كثيرة لتقديم معلومات مماثلة.

٣- إن زيارة شخص ما إلى صفحة من الصفحات لا تعني بالضرورة أنه قد قرأ محتوياتها، فربما كان قد توجه من قبل محرك بحث وتحقق على الفور من أن الصفحة ليست ملائمة لما يريده.

٤- سوف يعتمد مقدار الإنجازات على المقدار الذي تكون فيه تزويدات لخدمات أخرى أو في الحاسوب الشخصي PC (مثلاً نسخة تحفظ في حالة تكرار الطلبات) وكيفية معالجة المخدم للصفحات.

وبالرغم من هذه الصعوبات نجد أن من المهم مراقبة إحصاءات استخدام الشبكة المتاحة بانتظام. وبصرف النظر عن أي شيء آخر فإن هبوطاً قوياً في الضربات على الصفحات أو صفحة لا تسجل باستمرار أي ضربات يتطلب التقصي لمعرفة السبب.

التقديم بواسطة الشبكة :

هناك إطار عمل عام من أجل تقييم مواقع المؤسسات الأكاديمية وغيرها من المؤسسات وهو مواقع الشبكة للمكتبة التي كان الباحث تشاو **Chao** قد اقترحها وهي تستخدم ثمانية معايير هي على النحو التالي:

١ - التقديم.

٢ - المحتوى.

٣ - تصميم الرسم.

٤ - التطابق.

٥ - الخدمات.

٦ - قابلية البحث.

٧ - معلومات متعلقة بالمؤسسة.

٨ - معلومات عن الاتصالات.

وهذا إطار عمل مفيد قد تمت تجربته بشكل اختبار إلا أنه ينبغي أن يُتمم بواسطة تصميم وتقييم مركز على المستفيد. وهناك عدد من الأدوات المتاحة لإنجاز هذا تدرجاً من الإنترنت المكتشفة **Internet Detective**. انظر الموقع: **www.vts.intute.ac.uk/detective** التي هي في الأساس تعليمية، إلى أدوات قابلية الاستعمال التي سنناقشها في القسم التالي.

قابلية الاستخدام : Usability

لقد ظهر منذ دخول الشبكة أن قابلية استخدام المواقع على الشبكة هي مسألة حرجة ودقيقة، فكما يجد الزبائن أنهم ينجون من إمكانية مادية يجدون أنها صعبة أو مستحيلة الاستخدام، كذلك هم ينقرون على صفحات الشبكة بقابلية استخدام ضعيفة ويكون لديهم دوماً الكثير من الخيارات.

إن اختبار قابلية الاستخدام يندرج من العمل في التفاعل بين الإنسان والحاسوب **human-computer interaction (JCI)** ويسعى للبحث عن أجوبة للأسئلة التالية:

- هل من السهولة بمكان تعلم استخدام الموقع على الشبكة؟ وإذا لم يكن المرء قد فتح الموقع من قبل فهل يكون من الممكن تدبر الأمر بسرعة؟
- بكم من السرعة يمكن للمستفيدين أن ينجزوا مهامهم عندما يصبح مألوفاً لديهم التصميم الإجمالي وغيره من الملامح التي يتميز بها الموقع، وما العوائق التي قد تواجههم؟

- هل من السهل تذكر سمات الموقع بحيث يُصبح من السهل على المستفيد العودة إلى استخدامه بشكل فعال؟
- هل يكون استخدام الموقع على الشبكة عرضة للخطأ؟ وماذا يحدث لو أن المستفيدين أخطأوا وهل بإمكانهم بسهولة وسرعة أن يتخلصوا من هذا الخطأ أو يصححوه؟
- ما نوع الانطباع الإجمالي الذي يتركه الموقع للمستفيد؟ وهل الاستخدام للموقع تجربة ممتعة؟

ونقول بمعنى آخر : "إن واجهة شبكة قابلة للاستخدام هي واجهة متاحة ومرغوبة ومستمرة وواضحة وبسيطة، حيث تتيح التجوال وتجعل المستفيد يرتكب أخطاء". (انظر Murray and Costanzo, 1999)، وربما كان اختيار قابلية الاستخدام يشمل ما يلي:

١- تصميم التركيز على المستفيد : User-centred design

وبكلمات أخرى فإن التصميم الأولي لموقع الشبكة يأخذ في عين الاعتبار قابلية الاستخدام بقدر الإمكان، وإحدى الوسائل للقيام بهذا تنمية شخصيات عامة للمستفيدين تمثل المستفيدين الذين سيقومون باستخدام الشبكة. والشخصية لا تصف المهام فحسب ، بل تتضمن أيضاً البواعث والتوقعات، وتحاول أن تعطي صورة عن مستفيد نموذجي وتذهب بعيداً في بعض الأحيان إلى وصف المشاعر وتقديم صورة بحيث تجعل الفرد يأتي إلى المصمم كأنه "شخص حي". ومع ذلك فينبغي أن تكون إصدارات الاختبار

للشـبكة الجديـدة مختـبرة مـع مسـتفيدين فعلـيين وذلـك لـتفحص قابليـة الاستخدام بشكل عملي.

٢- **اختبار المستفيد : User Testing**

يكون اختبار المستفيد للموقع على الشبكة في مدد ، وهناك مجموعة من البروتوكولات المتاحة للمساعدة في هذا العمل ولكن سوف يُطلب من المستفيدين بصفة عامة أن يكملوا المهام التي قرروها ، والقيام بتسجيل ملحوظاتهم أو "الحديث بصوت عال" كلما تقدموا في هذا الاختبار. ويمكن استخدام استبانة تتمة مهمة لجمع كل الانطباعات، ومع ذلك فمن المُكلِف القيام بهذا ولذلك يمكن استخدام بعض التقنيات الأخرى.

٣- **تدريب معرفي : A Cognitive Walkthrough**

ويقوم به أحد الموظفين الذي يؤدي دور المستفيد ، فيأخذ عملاً نموذجياً ويلاحظ النتائج، وربما أعاد هذا الأسلوب استخدام الشخصية التي تم تطويرها خلال مرحلة التصميم. ومن المهم جداً أن يتم القيام بهذا مع تقدير تام لما يمكن أن تكون عليه المعرفة السابقة للمستفيد والتفهم لديه، وهذا ليس تدريباً للخبرة "**Expert Walkthrough**".

٤- **التقييم التجريبي : Heuristic Evaluation**

ويتألف من اختبار للموقع على الشبكة في قائمة للمراجعة بالنسبة لقابلية الاستخدام "**dos and don'ts**"، وهذا أيضاً يقوم به موظف من الموظفين، وتعد مجموعة أدوات التقييم التجريبي الفعال **Interactive Heuristic Evaluation Toolkit** أداة مفيدة جداً لإعداد هذه القوائم. (انظر الموقع: **www.id.book.com/catherb/**)

ويُعد الباحث جاكوب نيلسن Jakob Nielsen من كبار مؤيدي قابلية الاستخدام، ويحتوي موقعه وهو (www.useit.com) على ثروة من المصادر حول الموضوع، انظر أيضاً كتابه الأخير المعنون بـ "قابلية استخدام الشبكة من الأولويات" Prioritizing Web Usability. (انظر Nielsen and Loranger, 2006).

ومن المكتبات التي أقرت باختبار قابلية استخدام الموقع على الشبكة جامعة هال University of Hull (Holland, 2005) وقد جندت ١٥ طالباً لاختبار موقعها على الشبكة باستخدام سلسلة من الأعمال مثل:

"أخبرك أستاذك عن قاعدة بيانات للصور تدعى "متحف صور تعليمية" "Education Image Gallery" وأردت أن تجدها على صفحات الشبكة للمكتبة.

فيأخذ كل طالب الاختبارات بأوضاع متحكم بها ويقوم أحد الموظفين بقراءة العمل ويقوم آخر بتدوين ملاحظات حول ما قام به الطالب. ثم يقدم لهم موقع شبكة مكتبة أخرى ليشاهدوه وقد تم اختياره كمثال على نمط كانت جامعة هال Hull قد فكرت في اتباعه ويُطلب منهم التعليق على هذا الأمر، ثم أُعيد تصميم موقع هال باستخدام البيانات التي جُمعت، وفيما بعد كان هناك مجموعة من اختبارات المستفيدين تم القيام بها على الموقع الجديد. واختتم هولاند Holland قائلاً: بالرغم من أن اختبار قابلية الاستخدام يستهلك الوقت والموظفين بغزارة، إلا أنه يهيئ شاهداً أساسياً مطلوباً من أجل إعادة تصميم موقع المكتبة على الشبكة وجعله "أكثر وداً للمستفيد"".

وهناك عناية خاصة ترتبط بقابلية الاستخدام تتعلق بالتأكيد على قابلية الوصول accessibility بخدمات إلكترونية، وسنناقش هذا الموضوع في الفصل الحادي عشر من هذا الكتاب".

الخاتمة :

إن تقدير الدور الذي تؤديه خدمات المكتبات والمعلومات سوف يشتمل عادةً على جمع البيانات حول المخرجات **Outputs**. وبينما نجد أن الخدمات التقليدية تركز على بيانات مثل الإعارات والزيارات للمكتبة ، فإن تطور الخدمات الإلكترونية قد جعل مسألة جمع وتحليل البيانات المتعلقة بالمخرجات أكثر تعقيداً ولكنه أكثر قوة في الآن نفسه.

ويمكّن تحليل الكميات الهائلة من المقاييس الببليومترية **Bibliometric** من تكوين البيانات الموثوقة على نماذج تمثل نشاط المستفيد. وتقدم الخدمات المعتمدة على الشبكة تحديات ، خاصة مع قابلية الاستخدام لتقدير أساسي.

المصادر :

- ارجع إلى قسم المصادر للفصل السادس "المُدخلات" من أجل أمثلة لسلسلة بيانات إحصائية.
- تقوم مؤسسة **Thomson** العلمية بإصدار تقارير استشهادات المجلات **Journal Citation Reports** وتتطلب اشتراكاً، ويمكن للمؤسسات الأكاديمية في المملكة المتحدة أن تحصل عليها من خلال نظام **MIMAS**.
- من الجدير بالقراءة العمل الذي أصدره جيفري قولدبيرج **Jeffrey Goldberg's** بعنوان: "لماذا إحصاءات استخدام الشبكة (أسوأ من) عدم النفع"، **Why Web Usage Statistics Are (Worse Than) Useless** بالرغم من أنه قديم وذلك على الموقع: www.goldmark.org/netrants/webstats/
- هناك عدد هائل من رزم تحليلات حركة المرور في الشبكة متوافرة في **Webalizer**، انظر الموقع: **www.mrunix.net/webalizer** وهو مجموعة مجانية، بينما نجد أن من بين المنتجات الأكثر شعبية من الناحية التجارية هناك **Wusage** (الموقع: **www.boutell.com/wusage/**)
- وهناك مجموعة كبيرة من المنتجات من أجل اختبار قابلية الاستخدام بطريقة مشابهة، وعدد أكبر بكثير من الاستشارات التي تقدم خدمات اختبار قابلية الاستخدام.

إن مجموعة **Nielsen Norman** هي استشارية مهمة جداً بالنسبة لموضوع قابلية الاستخدام أو الانتفاع من الشبكة بالرغم من أنه من المحتمل أن ترغب معظم المكتبات باستخدام استشاري محلي (أقل تكلفة).

• يمكن إيجاد مثال على اختبار قابلية استخدام موقع المكتبة على الشبكة على الموقع:

http://macfadden.mit.edu:9500/webgroup/usability.html

حيث تُقدم نتائج الاختبارات على مواقع الشبكة لمكتبات **MIT**.

المراجع :

Chao (2002) Assessing the Quality of Academic Libraries on the Web: the development and testing of criteria, Library and Information Resarch, 24 (2), 169 – 94.

Creaser, C. et al. (2005) LISU Annual Library Statisties 2005: featuring trend analysis of UK public and academic libraries 1994 – 2004, Loughborough, Library and Information Statistics Unit, Loughborough University.

Gross, P. L. K. and Gross, E. M. (1927) College Libraries and Chemical Education, Science, 66, 385 – 9.

Holland, D. (2005) Practical Experiences of Using Formal Usability Testing as a Tool to Support Website Redesign, SCONUL, Focus, (36), 31 – 5.

Murray, G. and Costanzo, T. (1999) Usability and the Web: and overview, Library and Archives Canada, WWW. Collectionscanada.ca/9/1/p1-260-e.html.

Nicholas, K. et al. (2005) Scholarly Journal Usage: the results of deep log analysis, Journal of Documentation, 61 (2), 248 – 80.

Nielsen, J. and Loranger, H. (2006) Prioritizing Web Usability, Berkeley CA, New Riders Press.

Page, L. et al. (1999) The Page Rank Citation Ranking: bringing order to the web, Stanford Digital Library Technologies Project, http://dbpubs.stanford.edu/ pub/ showdoc.fulltext?lang= en&doc= 1999-66&format= pdf&compression= &name= 1999-66.pdf.

الفصل التاسع

الموظفون

Staff

المقدمة :

تقر المكتبات كغيرها من المؤسسات بأن موظفيها هم أفضل من يقوم بتقدير الخدمة التي تقدمها، كما أنهم يشكلون جزءاً من عمليات قياس الأداء في المكتبة، وإن كانت هذه الملاحظة لا تعدو أن تكون تكراراً لما لوحظ سابقاً. ويلزم الشروع بالقيام بهذا التقييم بحساسية شديدة، فمن المهم ألا يشعر الموظفون بأنهم في وضع اختبار. وإذا كان الموظفون لا يقومون بأداء أعمالهم كما هو متوقع وكما هي الحال دوماً ، فإن الافتقار إلى التدريب أو الحاجة إلى القيادة هما اللذان يقع عليهما اللوم لا على عدم كفاءتهم، وينبغي أن نأخذ بعين الاعتبار أي عمل نقوم به لتقدير أداء الموظفين.

إن قياس آثار التوظيف بما فيه التدريب ليس بالأمر السهل ؛ لأن هناك عوامل كثيرة جداً تؤدي دورها. وكما أشار الباحث **Oldroyd** سنة **(1995)**:

"من المعتاد أن نقيس الوقت الذي يستغرقه تدريب الموظفين إلا أنه من الصعب جداً قياس فائدة هذا التدريب، ولكن يصبح من الأكثر صعوبة بالتدريج إذا انتقل المرء من المهام باتجاه المسؤوليات، وتبدو بعض الفوائد شاهدة على ذاتها، وتظهر لنا من خلال التوافق المتطور (خاصة في حالة الأزمات)، وفي التلقيم الإيجابي ما بين الزبائن وكذلك العلاقات الجيدة. وتبدو أيضاً فوائد أخرى جلية وهي الحوافز المرتفعة والانفتاح على التغيير والثقة والمرونة. وكلما كان لدى موظفي المكتبة أخلاق عالية ارتفعت سمعتها بين المستفيدين منها، ويمكن لـ "شعور" الجيد أن يكون عاملاً مهماً في الإنتاجيات الناجحة."

دراسات عن الموظفين :

إن نقطة البداية بالنسبة لتقييم دور الموظفين وأدائهم تبدأ بالموظفين أنفسهم وبالقيام بدراسة مسح عامة حول الرضا عن الموظفين، ويدهشنا تواتر حدوث هذا مع تفضيل دراسات عن رضا المستفيد. وإن كثيراً من المبادئ التي بحثناها في الفصل الثالث بعنوان "رضا المستفيد" هي ملائمة لهذا النوع من الدراسات.

وهناك، بالإضافة إلى ذلك أمور حساسة ينبغي ملاحظتها ومن الحكمة أن يكسب الموظف استحسان المؤسسة له (وربما كانتَ تُعد سابقة بالنسبة للأقسام الأخرى!) وكذلك للتأكيد على أن الموظفين منشغلون تماماً في العمل، حيث إن هناك موظفين ملائمين ويشمل هذا ممثلي الاتحاد. وهذا يعني من بين عدة أمور أخرى أيضاً أن البيانات التي صدرت عن مثل هذه الدراسات ينبغي أن تكون على الدوام موثوقة وبدون ذكر أسماء.

ويمكن استخدام نتائج الدراسات حول الرضا عن الموظفين لإلقاء الضوء على قضايا ربما كان المديرون إما على علم بها أو أن أهميتها بالنسبة لموظفيهم لم تتحقق لديهم بعد. وكثيراً ما تكون هذه القضايا قضايا ليست أساسية لكنها تؤثر بشكل كبير على قابلية الناس للعمل بفاعلية، وكمحصلة لهذا التفهم، فالأفضل هو إيجاد طرق لتقوية الموظفين على ضبط مثل هذه الأمور بأنفسهم، وهذا في حد ذاته ربما يقترح أن يتم تنظيم دراسات عن الموظفين بشكل أكثر نفعاً، حيث يقوم بها الموظفون الأصغر سناً ويحللون النتائج ويقدمونها للإدارة. وبالطبع ما هو حيوي في هذه الحالة هو أن نرى أن هناك عملاً يتم بالنسبة للقضايا الأساسية التي نشأت.

التقدير : Appraisal

التقدير هو ممارسة جيدة في معظم المؤسسات الكبيرة، وعادةً يحدث ضمن دورة سنوية، بالرغم من أن هذا لا يعني بالضرورة أنه لا يوجد سوى حالة تقييم واحدة في كل عام طالما كان النشاط منتشراً. ومهما يكن من أمر فإن كلاً من المُقدر والمُقدَر له ينبغي أن يتفقدا النشاط بانتظام، ومن المهم أن يكون المُقدر قد تحدث بالتفصيل عن عمل المُقدَر له وعن الاحتياجات الكثيرة للمكتبة. وينبغي أن تكون خطة العمل موثوقة بالرغم من توافر التقارير إن كان هناك أي تغير فيما يتم تقديره.

ويتألف التقدير أساساً من حوار يدور حول خطة من طريقين ينعكسان على نشاطات المستخدمين طوال العام السابق، وحول متطلبات المكتبة للمستقبل واحتياجاتهم الشخصية للتطور، ومن الجدير بنا أن نتطلع إلى هذه النواحي بتفصيل أكثر.

الانطباع عن الأداء السابق للموظفين:

من الجيد البدء بالقرار الواضح الذي يقول بأن التقدير ليس فرصة لعمل تأديبي، فإذا كان هناك اهتمام جدي بدور الفرد عندئذٍ ينبغي أن يعالج الموضوع على حدة باستخدام إجراءات صممت لهذا الغرض. وإن التقدير فرصة بالنسبة للشخص الذي يقوم بالتقدير (وعادةً يكون المدير) وكذلك للشخص الذي يتم تقديره ليشكل برهاناً على أداء العام السابق.

كما أن التقدير فرصة بالنسبة للشخص المقدر ؛ لأن يعطي معلومات سابقة عما قد تم بشكل جيد وللنقاش حول المشكلات والمصاعب التي تمت مواجهتها. وإن أفضل كلام يقال بالنسبة للمقابلات من أجل التقدير هو: "لا ينبغي أن تكون هناك مفاجآت".

ونقطة البدء في هذا النقاش ستكون سجلاً رسمياً لتقدير السنة الماضية، الذي سيشمل الاتفاق على الأهداف والأولويات بالإضافة إلى وصف عمل الموظف.

احتياجات المكتبة:

تخضع كل المؤسسات لتغيير مستمر، ومن هنا نجد أنه من المحتم أن تتغير المتطلبات الملقاة على عاتق موظفيها. وتعد مقابلة التقدير فرصة لمناقشة هذه المتطلبات ولتحديث مثل هذه الوثائق كوصف للعمل **Job description**. وكثيراً ما يبقى هذا التقدير دون القيام به حتى تشغر وظيفة من الوظائف ويكون هناك تزاحم لتحديثها.

وينبغي إعداد سجل عند الانتهاء من كل مقابلة تقديرية وذلك للأهداف والأولويات المتفق عليها للعام التالي أي مؤشرات الأداء لما ينجزه الموظفون. ومن المهم أن يكون كل من هذه المنجزات قابلاً للقياس وللتعرف إليه وإنجازه وسوف تُشكل قاعدة لمقابلة العام التالي وستكون هذه فرصة ضائعة إن لم يكن هناك سجل واضح لما قام به الموظف.

متطلبات التطور الشخصي:

ينبغي على كل موظف من الموظفين أن يحوز فرص التطور الشخصي والمهني لكي يكون موظفاً فعالاً، وتقبل هذه الفرص بتعلم مهارات جديدة أو ربما تكون نوعاً من تحديث ما يعرفونه بالفعل، وسوف تكون متطلبات التطوير مهمة إن كان لديهم تغير كبير في الدور الذي يؤدونه.

ومن المهم أن يكون الذي يقوم بالتقدير قادراً على أن يمنح السلطة أو يتناقش من أجل دعم احتياجات التطور الشخصي والمهني، وهذا سبب من

الأسباب التي يجب من أجلها أن يكون الذين يقومون بالتقدير من المديرين، بالرغم من أن كل المديرين لديهم الموارد الضرورية لدى الطلب.

متابعة التقدير:

من المهم أن يتم تقدير النتائج وتلخيصها من قبل الإدارة بالرغم من أنه ينبغي الاحتفاظ بالسرية بالنسبة للأشخاص، وذلك لدى اختتام مقابلات التقدير. وتحتاج متطلبات النتائج التقديرية إلى تقدير بشكل خاص مثلاً للتأكيد على القيام بنشاطات التطوير المهني الموعودة. كما ينبغي أن ننظر بعين الاعتبار إلى الأداء الكلي للموظفين كما يظهره العمل.

أشكال أخرى من التقدير:

كان هناك اهتمام متزايد في السنوات الماضية بما يطلق عليه ١٨٠ درجة أو التقدير نحو الأعلى حيث يكون لدى الموظف فرصة لتقدير أداء المدير. وهناك أيضاً تقدير آخر هو ٣٦٠ درجة من التقدير يشمل مجموعة من الموظفين – وهم دائماً من المديرين – يقومون بتقدير بعضهم البعض، ويمكن لكل منهم أن يهيئ بيانات مفيدة عن الأداء للإدارة.

الاستثمار في الناس: Investors in People

تعاونت مجموعة من مؤسسات الأعمال وغيرها من المؤسسات الوطنية معاً في المملكة المتحدة في العام ١٩٩٠ لتطوير مقياس لإدارة وتطوير موظفيها. وقد أصبح هذا المقياس للاستثمار في الناس **Inverstors in people (IIP)** مقياساً للأداء مقبولاً لإدارة وتنظيم الموارد البشرية. وبالرغم من أنه معني بما هو أبعد من قياس أداء الموظفين فهو يشكل إطار عمل يمكن من تنظيم ومراقبة مساهمة الناس في مقياس الأداء. وقد تم تخطيط إطار العمل عن

قصد لدورة تخطيط الأعمال التقليدية وهي: خطط واعمل وراجع Review .Plan; Do;

وهناك عشرة من المؤشرات التي ينبغي تهيئة الشاهد لها إذا كان للمؤسسة أن تُكيف من أجل وضع الاستثمار في الناس IIP وهي على النحو التالي:

١. يتم تعريف وتفهم استراتيجية لتحسين أداء المؤسسة.

٢. هناك تخطيط للتعلم والتطوير من أجل إنجاز أهداف المؤسسة.

٣. تصميم استراتيجيات إدارة الناس لتعزيز المساواة في الفرص من أجل تطوير مؤسستهم.

٤. يتم تحديد وتفهم الإمكانات التي يحتاجها المديرون من أجل قيادة وتنظيم وتطوير الناس بفاعلية.

٥. يكون للمديرين فاعلية في قيادة وتنظيم وتطوير الناس.

٦. يتم التعرف إلى مساهمة الناس في المؤسسة وتقييم هذه المساهمة.

٧. يتشجع الناس في اتخاذ المسؤولية بإشراكهم في صنع القرار.

٨. يتعلم الناس ويتطورون بشكل فعال.

٩. الاستثمار في الناس يحسن أداء المؤسسة.

١٠. يتم عمل تطويرات باستمرار للطريقة التي ينظم بها الناس ويُطورون.

انظر الموقع (www.investorsinpeople.co.uk)

وقد طورت الاستثمار في الناس IIP أيضاً ثلاثة نماذج للمساعدة في إدارة اتجاهات الناس في إدارة المؤسسات وهي: ١ - نموذج القيادة والتنظيم

Leadership and Management، ٢ - نموذج التطوع والاختيار **Recruitment and Selection**، ٣ - النموذج الأحدث وهو نموذج مستوى حياة عمل **A Work Life Balance**.

المتدربون المعبرون : Reflective Practioners

ربما كانت دراسة الموظفين دراسة عامة طريقة وحيدة الاتجاه أو على الأقل طريقة غير منتظمة لاستكشاف الخبرات والاتجاهات الإجمالية للموظفين بينما التقدير يُمكن الأشخاص من التعبير عن تجاربهم ومناقشة الأهداف والمكتسبات. ومهما يكن من أمر فمن الضروري من أجل إنجاز أفضل أداء أن يُطبع في الذهن عادة التدريب المعبر **Reflective Practice** المستمر:

"إننا بدون تفهم المبادئ النظرية الأساسية للتدريب لن نكون سوى آليات ماهرة نجرب أداة بعد أخرى بدون أن نفهم الأداة التي تكون مناسبة للمهمة التي نقوم بها. إننا نستخدم تقنيات وتدخلات دون تقدير كامل للأسباب التي تكمن خلف هذه الوسائل وبدون فهم تتابعها المحتمل وبدون القدرة على تقييم نجاح أو فشل هذه التدخلات وكذلك بدون الأدوات والمصادر للتعلم من كل تجربة". (لانج **Lang, 1998**).

لقد ظهرت فكرة أن أولئك الذين يتدربون على مهنة من المهن يجب أن يعبروا باستمرار عما يفعلونه وهي فكرة تنتمي إلى التربية والتعليم من خلال عمل دونالد شون **Donald Schőn** وهو من أكثر أصحاب النظريات تأثيراً في هذا الحقل وما يتصل به، وقد نُشر عمله عن هذا الموضوع في كتابه "المتدرب المعبر" **The Reflective Practioner** (انظر **Schőn, 1983**).

والفكرة الأساسية في عمل دونالد شون هي أن التدريب المهني ينبغي أن يكون خطة للتعلم مدى الحياة، فلا يكفي أن يؤدي المرء عملاً ما أو مهمة إثر مهمة. إذ أن كل مهمة وخاصة كل تفاعل مع أحد الزبائن سواء كان طالباً في مدرسة أو مستفيداً من مكتبة ينبغي أن يُعبَّر عنه ويستخدم كفرصة ليكون أكثر فاعلية. وهذا الانطباع ينبغي أن يحدث خلال الاتصال مع هذا الزبون وبعده – فهو تعبير في العمل وتعبير عن العمل.

ومن الجدير بالذكر أن فكرة التدريب المعبر عنه تتلاءم بشكل جيد مع تجربة كولب **Kolb's** في مجال التعليم التجريبي (انظر **Kolb, 1984**). وهي نظرية عن كيفية تعلم الناس، وهي تقترح بأن التجربة المادية **Concrete experience** تؤدي إلى الملاحظة التعبيرية **Reflective Observation** حول تلك التجربة، وهي بدورها تؤدي إلى استخدام النظريات حول التجربة (تكوين الفكر المستخلص **Abstract Conceptualization**) والذي بدوره أيضاً يأتي بعده التجريب الفعلي **Active Experimentation**، والذي نقوم بواسطته باختيار تفكيرنا وتكييفه. وتُستكمل هذه الدورة عند القيام بالتجربة المادية التالية باستخدام التعلم السابق، والعلاقة ما بين الطرق التجريبية في التعلم واضحة وقد وُصفت في الفصل الثاني من هذا الكتاب وهو بعنوان : "تقديرات نظرية".

وانطلاقاً من هذه النظريات التي اكتسبت قبولاً واسعاً نجد أن أحد المفاتيح لقياس أداء الموظفين يكمن في الموظفين أنفسهم. وينبغي إيجاد الوسائل لتشجيع التدريب الانطباعي بحيث إن الموظفين يقيمون أداءهم بأنفسهم ويتعلمون من ذلك طوال الوقت. كما أن التدريب المعبر عنه يمكن أن يكون أيضاً نشاطاً جماعياً عندما يجتمع الموظفون مع بعضهم البعض وأحياناً مع زملائهم من المكتبات الأخرى ليفكروا في تجاربهم في إيصال الخدمات

وليتعلموا من وجهات نظر بعضهم البعض، وهم بحاجة إلى استكشاف الدليل المتوفر لديهم كجزء من هذا الانطباع وكذلك المؤشرات التي تميزمنجزاتهم، وهكذا فإن تهيئة الوقت لمثل هذا النشاط هو جزء حيوي من قياس الأداء.

الخاتمة :

من المهم أن يكون لقياس الأداء للمؤسسة معرفة كبيرة بالنسبة للدور الذي يؤديه الموظفون نظراً لأن الموظفين هم أهم من يقوم بتقييم أية مؤسسة تقدم الخدمات، كما أن هذا الدليل يستخدم لتحديد مواطن الضعف واحتياجات التدريب. وهناك مناهج نظم كثيرة متوافرة للمساعدة في هذا الموضوع ومنها منهج الاستثمار في الناس وتشجيع التدريب الانطباعي لدى كل الموظفين.

المصادر:

- قام **CILIP** وهو معهد اختصاصيي المكتبات والمعلومات، بنشر نقاط أساسية في تنظيم تقديره للأداء.

Top Tips on Conducting a Performance Appraisal انظر الموقع:

www.cilip.org.uk/professionalguidunce/needadvice/toptips/ appraisal.htm

- هناك دليل مفيد لقضايا تتعلق بتنظيم موظفي المكتبة وتشمل تقييم الأداء من مطبوعات **Facet Publishing** للعام ٢٠٠٤ بعنوان "تطوير موظفي المكتبة الأكاديمية من أجل النجاح في المستقبل" **Developing Academic Library Staff for Future Success**.

  من تحرير **M** و **Oldroyd**.

- المعلومات حول الاستثمار في الناس **Investors in people** متوافرة على الموقع:

www.iipuk.co.uk/IIP/web/default.htm

ويشمل الموقع عدداً من دراسة الحالات الموجزة، ويتعلق أحدها بإحدى المكتبات الجامعية: انظر الموقع:

www.iipuk.co.uk/IIP/web/case+studies/university+of+ wollongong+ library.htm.

المراجع :

Kolb, D. A. (1984) Experiential Learning: experience as the source of learning and development, London, Prentice-Hall.

Lang, M. (1990) Becoming Reflective Practitioners, Consensus,

WWW.mediate.com/ articles/ reflect.cfm.

Oldroyd, R. (1995) Staff Development an Appraisal in an 'Old' University Library, Librarian Career Development. 3 (2), 13 – 16.

SChőn, D. A. (1983) The Reflective Practitioner: how professionals think in action, London, Temple Smith.

الفصل العاشر

البنية التحتية

Infrastructure

المقدمة :

إن المكتبات تعتمد بشكل كبير على بنيتها التحتية من أجل تقديم خدماتها، ولكن مبنى المكتبة هو الجزء الأكثر أهمية وربما أكثر تكلفة من هذه البنية التحتية، كما أن إمكانات تقنية المعلومات والاتصال هي أيضاً بنفس الأهمية. ومن الواضح أن أداء البنية التحتية للمكتبة ينبغي أن يراقب للتأكيد على أنها تساعد في إضفاء قيمة على الخدمة التي تقدمها المكتبة وعلى أنها ليست في حد ذاتها شيئاً إجبارياً غير ملائم.

مبنى المكتبة : The Library Building

يُعد المبنى الذي تقدم منه المكتبة خدماتها مدخلاً بارزاً بالنسبة للخدمة ككل وخاصةً فيما يتعلق بتلك الخدمات التي تتطلب من المستفيد التوجه إلى المكتبة مثل إعارة الكتب أو الاتصال بمحطات العمل **Workstations**. وقد كانت تُنْشَر معايير تفصيلية عن المباني نفسها في وقت من الأوقات في كثير من الأحيان بواسطة وكالات حكومية وبالرغم من أن هذا لم يعد شائعاً اليوم فهو أسلوب يمكن أن يكون موجوداً.

وإذن فإن التوافق مع مثل هذه المعايير هو المقياس الأساس للأداء. ويمكننا أن نجد نموذجاً لهذا الأسلوب في "مقاييس مبنى المكتبة" " **Library building standard**" الذي نشرته بلدة كوينزلاند في أستراليا **State of Queensland in Australia**، (انظر الموقع: **www.sig.gid.gov.au/serv/publib/policy/guide lines/four**). وتقترح هذه المقاييس أن تكون المساحة الكلية للأرض مناسبة لحجم السكان كما يلي:

- إذا كان عدد السكان من ١٠,٠٠٠ ـ ١٥,٠٠٠ نسمة يلزم أن تكون المساحة بين ٤٥ ـ ٤٩ متراً مربعاً لكل ١٠٠٠ من السكان.
- إذا كان عدد السكان من ١٥,٠٠٠ ـ ٥٠,٠٠٠ نسمة فينبغي أن تكون المساحة بين ٤١ ـ ٤٥ متراً مربعاً لكل ١٠٠٠ من السكان.
- إذا كان عدد السكان من ٥٠,٠٠٠ ـ ١٠٠,٠٠٠ فما فوق يجب أن تكون المساحة بين ٣٧ ـ ٤١ متراً مربعاً لكل ١٠٠٠ من السكان.

وتبين المعايير أيضاً أنه ينبغي أن تكون في أية مكتبة جديدة مساحة لكل من المهام الموجودة في الشكل رقم (١٠,١)، فتصبح هذه عندئذ قائمة مراجعة يمكن أن يقاس إليها الأداء في المكتبة.

وينبغي ملاحظة أن كل هذه الأمور في قائمة المراجعة هي مدخلات إلى خدمة المكتبة، وإن حقيقة وجود "مساحة ألعاب" "**Toys and games area**" مثلاً لا تخبرنا بشيء عما قد تهيأ هناك، منْ استخدمَ هذه المساحة أو ما هو التأثير الذي أحدثه استخدامها ؟ ولا يعني هذا القول بأن مثل هذه المعلومات لا جدوى منها إذ أنه من الصعب جداً اجتذاب الأطفال الصغار إن لم يكن لدى المكتبة هذا النوع من تصميم المساحة. وكما أكدنا في الفصل السادس، فإن مثل هذه المؤشرات للأداء تأخذنا إلى المرحلة الأولى وتخبرنا شيئاً ما عن إمكانات المكتبة.

أما بالنسبة للقطاع الأكاديمي فقد نشر معهد اختصاصي المكتبات والمعلومات **CILIP**، "دليل الكليات" "**Guidelines for Colleges**"، (انظر **Eynon, 2005**) يحتوي على نماذج مفصلة للمساحات، فعلى سبيل المثال نجد الأرقام المقترحة على النحو التالي:

- ينبغي أن تكون المساحة لمراكز مصادر التعلم ١٠٪ من مجموع مساحة الكلية أو على الأقل ٢٠٪ من مساحة التدريس الكلية.
- ينبغي أن يكون هناك مقعد واحد لكل عشرة طلاب بوقت كامل في التعليم العام ومقعد واحد لكل ستة طلاب بوقت كامل في التعليم العالي.
- ينبغي أن يكون هناك متر مربع من مساحة الأرض لكل عشرة طلاب.

وقد نشر معهد اختصاصي المكتبات والمعلومات **CILIP** دليلاً مشابهاً هو أدلة للمكتبات في المدارس الثانوية " **Guidelines for Secondary School Libraries**"، وهو أيضاً يتضمن نصائح وتوجيهات حول النماذج (انظر **Barrett and Douglas, 2004**).

إن عملية تقييم واسعة فيما يتعلق بمباني المكتبات قد وضع لها نموذج بواسطة العمل الذي قامت به جمعية مكتبات الكليات والمكتبات الوطنية والجامعية **SCONUL** فيما يتعلق بجائزة تصميم المكتبة **Library Design Award**. وقد أسست الجمعية لوحاً تقييمياً لجمعيتها الاستشارية حول المبنى **Advisory Committee on Building** (وهو الآن يشكل المجموعة العاملة حول تخطيط المساحة) والتي هي مسؤولة عن تفحص المكتبات الأكاديمية في بريطانيا وإيرلندة، باستخدام عدد من المعايير هي على النحو التالي (انظر **McDonals, 2002**):

- أداء وظيفي: وهي المساحة الجيدة التي يبدو مظهرها جيداً وتظل دوماً بشكل جيد.

- قابلة للتعديل والتكييف: المساحة مرنة واستخدامها يمكن تبديله بسهولة.
- من السهل الوصول إليها: المساحة الاجتماعية التي تجتذب الناس والوصول إليها سهل وتشجع الاستقلالية.
- متنوعة: هناك خيارات لأماكن للتعلم ولمختلف أنواع الوسائط التعليمية **Media**.
- فعالة: مساحة منظمة بشكل جيد وتشجع الاتصال بين المستفيدين والخدمات.
- مغرية ومقنعة: مساحة جيدة للناس تبعث على الإلهام.
- مناسبة من ناحية البيئة: بالنسبة للقراء والكتب والحواسب.
- آمنة: بالنسبة للناس، المجموعات والأفراد والمعدات والبيانات.
- ذات كفاءة: في المساحة، وبالنسبة للموظفين والتكاليف.
- ملائمة لتقنية المعلومات: مع تهيئة مرنة للمستفيدين والموظفين.
- ذات حيوية ونشاط: فهي تجمع كل الصفات المذكورة لاجتذاب عقول المستفيدين وروح المؤسسة.

إن نماذج المباني التي تكسب جائزة جمعية مكتبات الكليات والمكتبات الوطنية والجامعية SCONUL والأسباب التي تدعو لاختيارها يمكن الاطلاع عليها من خلال الموقع التالي:

www.sconul.ac.uk/activites/space_planning/events/buildings/sconullibrarydesignoward02.html.

- مساحات لتخزين واستخدام الأجهزة السمعية والبصرية
- مساحة للأطفال ويشمل إمكانات لنشاطات وبرامج لهم
- مكتب الإعارة ومساحة للفحص
- غرفة المنظفات
- تهيئة صناعة القهوة والشاي للجمهور
- أماكن للمجموعات مع التأكيد على عرض ثابت حتى النهاية
- منطقة للمعلومات
- مدخل وبهو (مدخل عام لتسهيل المراقبة والإشراف)
- منطقة للمعارض وعرض الكتب
- مساحات للقراءة والتصفح غير الرسمي (لكل من الكبار والصغار) بها مجموعة من المقاعد والمناضد
- مطبخ مع تزويده بالطعام والمؤن للموظفين والمناسبات العامة
- مكتب أمين المكتبة
- موقع للاستماع إلى مصادر المعلومات الصوتية
- مكان للتسليم والتسلم
- مساحة تتعلق بالتاريخ المحلي للأسرة
- غرف اجتماعات
- منطقة للصحف والمجلات
- التصوير
- حمامات للعموم وغرف للوالدين
- استخدام عام للحاسوب الشخصي للفهرس العام OPACs، واستخدام للإنترنت وغيره من الاستخدامات ومعدات مساعدة مع التجهيز للحواسب للاتصال لعامة الناس لكي تكون متوافرة في كل أماكن المكتبة
- قسم المراجع
- غرفة الأشياء المرتجعة، وأجهزة الحريق
- أبواب تفتح تلقائياً للتأكيد على المساواة في الخدمة لكل الزبائن
- أماكن لتخزين الكتب أي مستودعات
- غرف للموظفين
- حمامات للموظفين، ومغاسل
- مساحات لعمل الموظفين
- مساحات للدراسة وتشمل أماكن ملائمة لدراسات جماعية
- نظام اتصالات هاتفية تسهل الاتصال بين الموظفين في كل أنحاء المكتبة
- أماكن للألعاب
- غرف للتدريب يستخدمها الموظفون والجمهور
- أماكن عمل تطوعي (مثلاً لأصدقاء المكتبة)
- مساحة للشباب

الشكل رقم (1 . 10) قائمة معايير مبنى المكتبة لمكتبات كوينزلاند العامة Queensland Public Libraries

وتنظم في الولايات المتحدة مسابقة نصف سنوية من أجل التعرف إلى الأفضل بالنسبة لمباني المكتبات وذلك بالمشاركة بين جمعية المكتبات الأمريكية ALA والمعهد الأمريكي للمهندسين American Institute Architects (AIA). وهناك وصف للمباني الثمانية الفائزة في العام ٢٠٠٥م تتضمن معياراً لاختيارها على الموقع:

www.aia.org/aiarchitect/thisweek05/twd401/041 libraryawards.htm

وفي منتصف التسعينيات كان هناك أسلوب آخر لتقييم المباني الجديدة اتخذه معهد مهندسي الخدمات المعمارية في المملكة المتحدة Chartered Institute of Building Services Engineers (CIBSE) مع الإدارة الحكومية المسؤولة عن البيئة، وكان اسمها حينئذٍ إدارة البيئة والمواصلات والأقاليم Department of the Environment, Transport and the Regions، وقد عُرفت هذه الدراسات التقييمة بمراجعة نقدية لهندسة المباني بعد سكنها Post – occupancy Review of Buildings and their Engineering (PROBE). وقُصد بهذه الدراسات أن تكون أسلوباً للتحقق من نجاح مشروعات المبنى الحديث وذلك بعد تقييمها بناءً على (١٤) بنداً هي على النحو التالي:

- طريق الحصول.
- التصميم والمبنى.
- رضا الساكن.
- مفاهيم تنظيمية.
- الإمداد بالطاقة والمياه.
- التشغيل والتنظيم.

- الصيانة.
- أهداف التصميم.
- التغييرات التي أُحدثت.
- مقارنات تتعلق بقياس الأداء.
- نقاط القوة ونقاط الضعف.
- رسائل أساسية.

ومن المهم بالنسبة لاختصاصي المكتبات أن يقدروا كيف ينظر أولئك المسؤولون عن مشروعات المباني إلى النتائج، بالرغم من أن هذا النمط من التقييم قد بُني باتجاه نظرة هندسية إلى المباني.

وتقوم دراسة **PROBE** آنفة الذكر بإدخال دراسات مسحية عن الساكن بحيث يتم تقييم وجهة نظر المستفيد حول المباني. وقد أُدخل عدد من المراكز التعليمية ومباني المكتبات ضمن دراسات **PROBE** وتشمل مركز التعلم في جامعة أنجليا البوليتكنيكية **Anglia Polytechnic University's Learning Resource Center** وذلك في أول دورة من الدراسات.

أما دراسات ما بعد سكن المباني بالنسبة للمكتبات العامة ، فقد تولتها في المملكة المتحدة هيئات اختصاصية من خلال خطة جوائز مباني المكتبات العامة لمجموعة المكتبات العامة **Public Library Building (PLG)** **Awards Scheme of the Public Libraries Group** لمعهد **CILIP**. وهناك تركيز كبير على الجماليات في هذه الجوائز، وتشمل معايير التقييم مظهر المكتبة وتصميمها لكنها أيضاً تشمل تأثيرها على المجتمع وكفاءة الخدمات التي تقدمها وقدرتها على التطور.

وقد اقترح كل من لاكني **Lackney** وزاجفن **Zajfen** منهجية عامة للدراسات حول ما بعد شغل مباني المكتبات العامة وذلك منذ وقت قريب، وقد وجدا أنهما في ثلاث دراسات قاما بها في الولايات المتحدة ظهرت مشكلات أخرى مثل الافتقار إلى مكان للموظفين وإلى أماكن هادئة وما إلى ذلك. ويقترح هذا بأن مثل هذه الدراسات تزودنا بقوائم عامة للقضايا لاستخدامها في تقييم وفاء المباني بالمطلوب (انظر **Lackney and Zajfen, 2005**).

ويقترح إنرايت **Enright** (في العام ٢٠٠٢) أن أهمية تقييم المباني بعد إشغالها يكمن في مقدرتها على ما يلي:

- تقديم ثقافة معلومات وخدمة إلى المجتمع وتحسن مطرد يعتمد على التدريب الجيد وعلى توزيع الخبرة وعلى درجة من التقييم الذاتي وبهذا يمكن تجنب المواجهة واللوم.
- تحديد وتثمين القيمة بالنسبة للمشروعات المالية وذات الجدوى الاقتصادية التي تبرهن على أن المال قد أنفق بشكل جيد.
- تقديم تنظيم تسجيلي مناسب ومعلومات تقنية، ودعم وتدريب الموظفين الفنيين.
- تحديد وتثمين الحاجة إلى تحسين خدمات المبنى ولضبط وتقييم قضايا تتعلق بالأداء مثل كفاية المساحة والأداء الوظيفي والأداء البيئي، وكذلك المتعلق بالطاقة للسماح بالتعديل وتعلم دروس من أجل المستقبل.

- المساعدة على بحث الأسباب التي تؤدي إلى عدم رضا من يشغلون المبنى أو شكاوى حول عدم الراحة أساساً، وقضايا تتعلق بالصحة والأمان مثل الضوضاء (بالنسبة للموظفين والمستفيدين) الناتجة عن تفهم أكثر حول تشغيل وتنظيم المبنى.
- تقييم الوضع الحالي لشغل المبنى بسرعة وقبل التغيير أو التجديد أو عمل تشييد جديد.

البنية التحتية لنظم تقنية المعلومات والاتصالات :

إن البنية التحتية لنظم تقنية المعلومات والاتصالات **ICT Systems Infrastructure** المستخدمة من قبل المكتبة اليوم دقيقة تماماً بالنسبة لنجاح إنجاز المهمة التي تقوم بها. ومن المفيد التفكير فيما يتعلق بالأداء بمصطلح الشبكة المادية: الأجهزة الصلبة ونظم المكتبة الداخلية والنظم عن بعد التي تحصل عليها المكتبة لتؤمن خدماتها. ومع ذلك فمن الصعب جداً رسم حدود حول كل من هذه الأمور، ومن الأفضل البدء بالمناقشة بواسطة تقدير البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات ككل.

وتوجد وسيلة مفيدة للقيام بتقدير البنية التحتية لنظم تقنية المعلومات والاتصالات عندما نرجع إلى "بنية نظم المعلومات" " **Information Systems Architecture**" وأفضل ما يعرف عنه ما تم تطويره من قبل بيئة معلومات **JISC** (انظر الموقع: www.ukoln.ac.uk/distributed-systems/jisc-ie/arch/)

ويقترح هذا وجود ثلاث "طبقات" من بنية المعلومات المطلوبة لتأدية الخدمات لمستفيدي المكتبة، بالإضافة إلى مجموعة من المكونات المشتركة للبنية التحتية. فهناك باختصار ما يلي:

١- مستفيد يواجه طبقة العرض **Presentation layer**، والتي يُعتقد أنها تتألف من تلك المكونات التي يراها المستفيدون في محطات عملهم لدى استكشافهم المصادر الكثيرة التي هيأتها المكتبة لهم، وربما تشتمل على واجهة الفهرس العام للمكتبة **OPAC**، ومنافذ كثيرة تتعلق بالموضوعات أو خاصة بوسائط المعلومات ومحركات البحث وبيئة التعليم الافتراضي أو بيئة البحث الافتراضي (**VLE** أو **VRE**)، وبعض الإمكانات الإضافية مثل المحللات **Resolvers** التي تُمكن المستفيد من التفاوض حول تسليم النسخة الملائمة له من المصادر المتوافرة من عدة مواضع.

٢- مستوى منخفض لطبقة التزويد **Provision layer**، التي تحتوي على البيانات الخام والخدمات المعلوماتية للتزويد بخدمات المعلومات التي تهيئ المكتبة للاتصال بها، وهذه تشمل شركات التزويد بالقطاع الخاص للوثائق والمجموعات والخدمات المقامة للقطاع ككل ربما من خلال التمويل العام، مثل مستودعات البيانات الوطنية، والخدمات المحلية مثل المستودعات.

٣- طبقة دمج مركزية **Fusion layer** وتحتوي على سلسلة من الخدمات التي تتيح مصادر معلومات ملائمة أكثر لتستخدم من أجل تهيئة الخدمة للمستفيد النهائي **End-user**. وتشمل مختلف أنواع الفهارس والكشافات بالإضافة إلى الخدمات التجارية التي تجمع المحتوى من مختلف المزودين لتقديم خدمات ذات قيمة إضافية.

٤- مجموعة من الخدمات المشتركة Shared Services تتيح للمكتبة تقديم كل من خدماتها بكفاءة وفاعلية، وتشمل هذه الخدمات ما يلي:

- مصداقية الخدمات مما يدقق بأن المستفيدين لديهم السماح بارتياد المكتبة من خلال بطاقة عضوية واستخدام المصادر المطلوبة.
- خدمات تتعلق بالمصطلحات، للتمكين من "ترجمة" سؤال ما يوجهه المستفيد من خلال خدمة طبقة العرض من أجل استخراج النتائج من دمج أو من خدمة طبقة بالعرض.
- سجلات خدمة وهي تحتفظ بالتفاصيل لكثير من الخلطات المتاحة وخدمات طبقة العرض، وربما تم الاستفسار عنها لإيجاد أفضل المصادر للبحث من أجل مصدر معين مثلاً من خلال بيانات معيارية للموضوع يُحتفظ بها في مجموعة الخدمات الممكنة. وهي بهذا تساعد المكتبة المحلية في تجنب الاحتفاظ بتقنية معلومات حديثة حول كيفية الحصول على كل خدمة فردية.

وبالإضافة إلى هذه النظرة الوظيفية للبنية التحتية فمن المهم ألاَ تهمل البنية التحتية المادية لشبكات العمل ومحطات العمل، لأنهما يشكلان تحدياً كبيراً من وجهة نظر قياس الأداء.

والطريقة المفيدة في التفكير بهذه المشكلة هي على النحو التالي:

١- من أجل تقدير المساهمة – سواء بشكل سلبي أو إيجابي – التي تعدها البنية التحتية لإنجاز ممتاز استجابة لدراسات المكتبة باستخدام الطرق والأدوات التي تم وصفها في فصول أخرى من هذا الكتاب. فعلى سبيل المثال، نجد أنه لدى تفحص أثر الخدمات التي تقدمها المكتبة من المهم عمل محاكمات حول الطرق التي تقوم بها البنية التحتية لتقنية المعلومات لتسهيل أو إعاقة إنجاز الخدمات.

٢- إقرار بأن القضية المهمة ذات البنية التحتية المعلوماتية المعقدة هي قابلية العمل بين العناصر من أجل تركيز الاهتمام حول ما يلي:

- أي شاهد على حدوث الفشل بالنسبة لقابلية العمل كأن يكون نظام من النظم غير قادر على الاستفسار من غيره ويحتمل أنه بهذا يجبر المستفيد على اتخاذ خطوات إضافية لاسترجاع المعلومات.

- تطابق العناصر من أجل معايير دولية مناسبة (انظر الفصل السابع).

٣- لاستخدام أكثر للبيانات عن الأداء الذي يتم تزويده بواسطة الخدمات محلياً، على سبيل المثال مشروع "تقدير الاستخدام المباشر لشبكة المصادر الإلكترونية" **COUNTER** (انظر الفصل السادس) الذي يركز الاهتمام على تزويد بيانات الاستخدام المفيدة من مزودي المجلات الإلكترونية وقواعد البيانات الإلكترونية. وتُصدر لجان نظم المعلومات المتعاضدة بيانات الأداء عن الشبكة الأكاديمية المتعاضدة (**JANET**) والتي تساعد على التعريف بالمواضع والمسؤوليات للمشكلات والفشل.

٤- لعمل استخدام للبنية التحتية لبيانات الأداء المزودة محليًا، مثل، إدارات نظم تقنية المعلومات **IT**.

وكمثال على ما تقدم، هناك وحدة مراقبة **JISC** في المملكة المتحدة **UK JISC Monitoring Unit** (انظر الموقع: /www.mu.jisc.ac.uk) تُصدر تقريراً سنوياً على أساس دراستها المسحية لاستخدام الشبكة عبر قطاعات التعليم العالي والتعليم الأعلى ويحتوي تقريرها للعام ٢٠٠٥ ـ ٢٠٠٦م على بيانات كَمية وكَيفية حول الخدمات التي تقدمها الشبكة، (انظر الموقع:

www.jisc.ac.uk/reports/getreport.php?id=p12)

وتشمل هذه الخدمات التالي:

- تم تقدير الشبكة تقديراً عالياً من قبل ٦٢٪ من المستجيبين الذين اعتبروها ممتازة والذين اعتبروها جيدة بنسبة ٣٥٪.
- كانت التعليقات من المستفيدين والموظف الفني كما يلي: **(RSC North West)** أي مركز الدعم الإقليمي في الشمال الغربي من البلاد جيدة جداً لدى تناول المشكلات المتصلة. وقد تعجبت عندما تبين لي أن الموظفين يتنبهون دائماً عندما نغلق الاتصال لعمل النظم فهم يتصلون بنا للتأكد من أننا على دراية بالأمر، ونحن سعداء جداً بكفاءة الخدمة التي اختبرناها، كما أن اتصالنا بالإنترنت ملائم تماماً.

إن هذه التقارير ليست مفيدة لأغراض داخلية فحسب، بل إنها تهيئ قياساً للأداء عبر القطاعات يمكن من تقييم الأداء محلياً.

اعتبارات أخرى :

من المهم استخدام اعتبارات فيما يتعلق بقابلية الاستخدام (انظر الفصل الثامن "المُخرجات)، وكذلك قابلية الوصول (انظر الفصل الحادي عشر "الخدمات للجميع") في البنية التحتية للمكتبة. وهناك حالة قوية من اتباع مبادئ "تصميم للكل" من وجهتي النظر المذكورتين بحيث يُصمم المبنى والبنية التحتية لتقنية المعلومات **IT** لأغراض خاصة. فتكون مثلاً كل محطات العمل على قدر الإمكان ذات مهام متعددة وقادرة على إمداد المستفيدين بإمكانات مختلفة لخدمات المكتبة. وسيكون الحد الذي وصلت إليه المكتبة في هذا مقياساً مفيداً للأداء.

الخاتمة :

تُعد البنية التحتية للمكتبة مسألة دقيقة بالنسبة لتوصيل الخدمات الممتازة بالرغم من أن كثيراً منها يكون مستتراً أو أمراً مسلماً به في كثير من الأوقات، وتحتاج مؤشرات الأداء إلى تأسيسها بحيث تتيح مراقبة البنية التحتية وما تسهم به وهذا بصفة خاصة لتعقب أي فشل يؤثر على توصيل خدمة المكتبة.

المصادر:

- فيما يتعلق بتصميم مبانى المكتبات يوجد كثير من المعلومات المفيدة الخط المباشر بموضوع مباني المكتبات (انظر الموقع :

(www.designinglibrariesorg.uk/ وهناك مجموعة أدوات عن المصادر على الموقع: (www.designinglibraries.org.uk/resources/toolkit)

- إن قاعدة بيانات مشروع SCONUL لمباني المكتبات متوافرة على الموقع: www.sconul.ac.uk.libbuild/buildings/

- أصدرت جمعية المكتبات الأمريكية American Library Association ورقة حقائق بعنوان : "مبانى المكتبات وإضافات المكتبة" " Building Libraries and Library Additions"

انظر الموقع:

www.ala.org/template.efm?section=building&template=/contentmanagement/contentDisplay.cfm& contented= 130003".

- يُركز العدد الصادر في إبريل من كل عام من مجلة "المكتبات الأمريكية" "American Libraries" على مباني المكتبات.

المراجع :

Barrtt, L. and Douglas, J. (eds) (2004) The CILIP Guidelines for Secondary School Libraries, 2nd edn, London, Facet Publishing.

Entight, S. (2002) Post-occupancy Evaluation of UK Library Building Projects: some examples of current activity, Liber Quarterly: the Journal of European Research Libraries, 12 (1), 26 – 45.

Eynon, A. (ed.) (2005) Guidelines for Golleges; recommendations for learning resources, London, Facet Publishing.

Lackney, J. A. and Zajfen, P. (2005) Post-occupancy Evaluation of Public Libraries: lessons learned from 3 case studies, Library Administration and Management, 19 (1), 16 – 25.

McDonald, A. (2002) Celebrating Outstanding New Library Buildings. SCONUL Newsletter, (27), 82 – 5.

الفصل الحادي عشر

الخدمات للجميع

Services for All

المقدمة :

من السهل لدى قياس أداء المكتبة أو خدمة المعلومات أننا نركز غالباً وبشكل كامل على الصورة الواسعة للخدمة ؛ ولذلك لا نشاهد منظر الخدمة التي قُدمت لمجموعة معينة من المستفيدين. وسوف نتطلع في هذا الفصل إلى الوسائل التي يمكن بها تقييم النجاح في تلبية احتياجات مثل هذه الجماعات. وسوف يكون هناك تشديد خاص على المستفيدين من ذوي الاحتياجات الخاصة (أو بمعنى أصح أولئك الذين يمتلكون قدرات متفاوتة).

ومع ذلك فإن كل المكتبات ينبغي أن تنظر بعناية إلى كيفية مخاطبة احتياجات كل المجموعات الفرعية من السكان وتهتم بالتفكير في بعض الملحوظات كتلك الموجودة في الفصل الخامس "الأثر الاجتماعي والاقتصادي للمكتبة"، مثل ملاحظة أن "الجانب الاجتماعي من خدمة المكتبة العامة لم تشغله بعد بشكل مجاني المجتمعات المختلفة عرقياً" (وليس هناك دليل على أن خدمات القطاعات الأخرى بوضع أفضل). ويمكن تشجيع القياس المنتظم لأداء المكتبة في مواجهة متطلبات خاصة وذلك لإدخال مثل هذه الجماعات بواسطة تطوير صورة المكتبة (انظر الفصل السادس).

ويقترح وليامز **Williams** (في عام ٢٠٠٤) بأن المكتبات ينبغي أن تُقدر وتراقب أداءها في خدمة أشخاص "مختلفين" في كل الأمور التالية:

- العمر.
- النسب.
- طريقة الإدراك.
- الخلفية الثقافية.

- الخلفية الاقتصادية.
- العرق.
- الجنس.
- الخلفية الجغرافية.
- اللغة (اللغات) المُتَكَلّم بها.
- الحالة العائلية.
- القومية أو الجنسية.
- الإعاقة (عقلية وتعليمية وجسدية).
- المظهر المادي.
- الانتماء السياسي.
- المعتقدات الدينية.
- الاتجاه الجنسي.

وكمبدأ عام فإنه كلما كانت الخدمات متنوعة لتلبية احتياجات الأفراد والجماعات كان هناك رضا أكبر عن هذه الخدمات والأكثر احتمالاً هو أن يعود الزبائن مرات ومرات إلى المكتبة. ولقد كان هناك اهتمام كبير لهذا السبب بالشخصية وإمكاناتها وهذا هو الموضوع الذي نتحول إليه في بداية هذا الفصل.

السمات الشخصية : Personalization

ينبغي أن يكون كل فرد قادراً على حياكة "انظر واشعر" Look and feel بالنسبة للمعلومات التي تُعرض على محطات عملهم بحيث تتلاءم

ومتطلباتهم الشخصية سواء بالنسبة للمحتوى أو التقديم. وهذه هي الفكرة الكامنة وراء معرفة السمات الشخصية فيما يتعلق بالخدمات الإلكترونية بصفة خاصة ؛ لأن المجال هنا بالذات هو الأكبر. ومن فوائد هذه الطريقة أنها تتيح للناس التعبير عن ذاتيتهم واحتياجاتهم الشخصية بأنفسهم.

ومعرفة السمات الشخصية تقتضي أن تكون خدمات المكتبة مندمجة في عملهم الشخصي الطبيعي ، حيث إنه عندما يأخذ أحد الطلاب مهمة محددة ضمن بيئة التعلم الافتراضي **VLE** فإن بإمكانه أن يضبط تسليم المعلومات وينظم عمله بحيث يتزامن مع السمات الشخصية لمحطة عمل بيئة التعلم الافتراضي **VLE**. ويمكن للطالب في الوقت نفسه أن يُعَدِّلَ عرض أفضلياته لمواجهة متطلبات معينة مثل الرؤية الضعيفة أو عمى الألوان.

ويَتبع هذا أن المسألة من وجهة نظر قياس أداء المكتبة هي ما إذا كان توصيل الخدمة يُلبي الهدف المتفق عليه من خدمة المكتبة في هذا الخصوص أي الحد الذي التزمت به المكتبة في تقديم السمات الشخصية. ومن المهم أن يكون هناك وضوح بالنسبة لاستخدامات القرارات فيما يتعلق بهذه الناحية. وبالرغم من أنه يجب على الأفراد أن يتمكنوا من تعديل عروض معلوماتهم لمواجهة احتياجات خاصة في القدرة إذ أن ملاقاة الأفضليات الجمالية الشخصية ليست على الدوام كما هو مرغوب فيه.

إن مقداراً عالياً من قابلية الطابع الشخصي يجعل الحفظ أكثر صعوبة وربما أدخلت مجالاً إضافياً للصراع بين النظم، ولهذا فإن نمط القضايا التي ينبغي مراجعتها هي على النحو التالي:

- هل مستوى الشخصية التي يمكن أن يحصل عليها المستفيد تتلاءم مع المستوى المطلوب؟

- هل تخصيص الخدمة هو من الأمور السهلة؟ وهذا سيأتي بأسئلة تُطرح حول قابلية الاستخدام أو الاستفادة (انظر الفصل الثامن).
- هل الحفاظ على الخدمة سهل ويشمل هذا تهيئة مكتب المساعدة Helpdesk ودعم مماثل؟
- هل من السهل العودة إلى عرض الخطأ؟ وهذا مهم لتمكين موظفي المكتبة من تفحص ما إذا كان مصدر مشكلة من المشكلات هو العرض التشخيصي أو الخدمة الأساسية.

التمييز بين الجماعات : Group Differentiation

يتعلق النقاش السابق إلى حد كبير بالاستخدام الشخصي للمستفيدين للخدمات ومع هذا فما هو مهم أيضاً هو احتياجات الجماعات المختلفة خاصة الأقلية منها، وربما كان التزويد بالإشارات ونظم تقنية المعلومات التي تساعد بالنسبة للغات الأقلية هي مثال واضح، والقضية المهمة من وجهة نظر قياس الأداء هي التشديد على أنه أياً كانت التقديرات الإجمالية فهي ذات حساسية كافية للحصول على تجربة مثل هذه الجماعات.

وهكذا فإننا نجد مثلاً أن البحث في الرضا لدى أحد المستفيدين يتيح للمديرين الحكم على الرضا على خدمة أي من الجماعات الذين تقدم لهم المكتبة خدماتها لا أن تكتفي المكتبة بوجود مستوى إجمالي من الرضا بالخدمة. وقد قدم آجوت بيرجر Agot Berger خلاصة مفيدة حول القضايا المتعلقة بتقييم الخدمات للسكان ذوي العِرقيات المتعددة باستخدام نموذج الدانمرك وتحركها الحالي نحوَ مجتمع متعدد الثقافات وبملاحظة أن "المكتبات تؤدي دوراً مهماً في الخطة الإجمالية للاندماج في المجتمع" (انظر Berger, 2002).

إمكانية الإتاحة لذوي الاحتياجات الخاصة :

يواجه أي شخص لديه إعاقة معوقات في كثير من مسارات الحياة ولا يستثنى من هذا المكتبات، إذ أن الوصول لمباني المكتبة بما فيها مستودعاتها وخدماتها كان قضية من قضايا المكتبة لعدة سنوات، ويأتي معها أيضاً مشكلات الوصول إلى الخدمات الإلكترونية. وقد شكلت هذه القضية تحدياً للقدرات المطلوبة من أجل التواصل كقابلية الرؤية وتفسير الصور ومعالجة وسيلة تأشير مثل الفأرة وتناول المعلومات الموجودة في صيغ الوسائط المتعددة للمعلومات.

إمكانية الوصول المادي : Physical Accessibility

إن القدرة على الوصول إلى مبنى المكتبة ومحتوياته هو بالطبع شيء دقيق بالنسبة لنجاح المكتبة في خدمة الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة. وهناك عدد من العوامل التي ينبغي أخذها بعين الاعتبار بدءاً من القدرة على وضع السيارة في أحد المواقف بالقرب من المدخل إلى كيفية حصول مستفيد به إعاقة جسدية على الكتب من فوق الرفوف العالية. وهنا توجد طريقتان مفيدتان في هذا الصدد هما على النحو التالي:

- المراجعة المنتظمة لدليل شامل أو قائمة مرجعية (انظر على سبيل المثال الموقع: Attp://bpm.nib-online.org/chapter12html)
- مراجعة منتظمة للتدريب الجسدي فيكون من الأفضل كثيراً أن تُنظم لكي يقوم بها المعاقون.

ونجد في المملكة المتحدة التزاماً قانونياً هو "قانون التمييز بالنسبة للإعاقة" Disability Discrimination Act (DDA) والذي بدأ تنفيذه في العام ١٩٩٦م بعمل في التزويد بالاتصال المادي للمعاقين منذ الأول من أكتوبر سنة ٢٠٠٤م وذلك لأخذ خطوات في جعل خدمة المكتبة متاحة لذوي الاحتياجات الخاصة.

وقد نشرت هيئة حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة **The Disability Rights Commission (DRC)** دليلاً تدريبياً جيداً لاختصاصي المكتبات ومراكز التعلم (وقد تم تحميله على الموقع: **www.skill.org.uk/info/drc_guides/ libraries.doc**)، ويشير هذا إلى أنه "من المتوقع أن تقوم المكتبات بتعديلات "مُتوقَّعة" ولا تنتظر حتى يأتي شخص معاق كي يتطلب تعديلاً ما". كذلك فإن تقدير قابلية المكتبة لتقديم الخدمات لكل المستفيدين هو مطلب مستمر ومُتَوَقع ولا يمكن أن يُتْرَكْ.

وثمة قضية خاصة هي أن أداء المكتبة لن يكون مُرضياً إلاّ إذا كان الموظفون القياديون واثقين من استخدامهم للتقنية وقدرتهم على تقديم المساعدة الفورية والمتعلقة بالمعرفة للمستفيدين وذلك حيثما تكون هناك تقنيات مُساعِدة.

إمكانية الوصول إلى الشبكة : Web Accessibility

لقد أصبحت الشبكة النسيجية العالمية اليوم وسيطاً موجوداً في جميع الأوقات بحيث أصبح من غير الممكن الوصول إلى أي شيء من خَدمات المكتبة الواسعة بدونه، وتكون فهارس المكتبة عادةً موجودة على الشبكة وإذا لم تكن متوافرة يستخدم التوصيل المباشر الذي يحاكي الشبكة. أما الخدمات المتعلقة بالمعلومات الببليوجرافية فيتم توصيلها بدرجة كبيرة من خلال الشبكة، وهناك نسخ متعددة من المجلات والكتب والوسائل السمعية والبصرية إلى جانب الكثير من الوسائط المتعددة للمعلومات **Multimedia**.

وتُشكل إمكانية الوصول إلى الشبكة مشكلات بالنسبة لأولئك الأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة ، فمثلاً من المحتمل لشخص أصم ألا

يستفيد إذا كان الجهاز السمعي يشكل مصدراً للمعلومات أو يرافقه (لاحظ أن الأشخاص الصم يفضلون أن يصفوا أنفسهم بكلمة **Deaf** بالحرف الكبير **D** ليؤكدوا على صممهم وعلى هويتهم اللغوية – انظر الموقع:

www.rnid.org.uk/informationresources/ aboutdeafness/meaning_of_deafness/

إن أي شخص لديه ضعف في الحركة، كصعوبة في استخدام الوسائل التي يتم التحكم بها باليد يواجه مشكلات عندما يجد نفسه أمام الفأرة أو كرة المسار.

كذلك فإن أي شخص لديه صعوبات في التعلم يُستثنى عندما تواجهه صعوبات لغوية ومفاهيم لا يمكن النفاذ منها. وربما كان الأكثر أهمية من كل هؤلاء أي شخص يكون لديه ضعف بصري ويشمل هذا المكفوفين فهم قد لايستفيدون ويُستثنون عندما تستخدم صفحات الويب صوراً لتغطي المحتوى الموضوعي. ولما كانت الشبكة واسطة معلومات تعتمد على البصر كثيراً فإن هذه الأمور تشكل مشكلات جدية للغاية وهناك واجب يقع على عاتق المكتبات لمخاطبة هؤلاء الأشخاص. ولا يمكن أن نقول إن أداء المكتبة هو شيءٌ مرض في الوقت الذي يكون هناك مستفيدون قد استثنتهم المكتبة.

لقد عُرفت هذه المشكلات منذ الأيام الأولى لظهور شبكة المعلومات بالرغم من أن هذا لا يعني القول بأن الحلول قد استخدمت دائماً أو حتى في كثير من الأحيان. واتخذ اتحاد الشبكة المعلوماتية العالمية **World Wide Web Consortium (W3C)** الريادة في هذا المجال من خلال مبادرته لإمكانية الوصول إلى الشبكة **Web Accessibility Initiative (WAI)** ويُنطق اختصارًا **(Way)**.

وقد برز من أعمال مبادرة إمكانية الوصول إلى الشبكة "**WAI**" هذه، تطوير مجموعة من أدلة إمكانية الوصول للشبكة، وتتضمن أدوات تأليف **Authoring Tools (ATAG)**، ووكلاء المستخدم **User Agents (UAAG)**، وكذلك أدلة إمكانية الوصول إلى محتوى الشبكة **Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)** وربما كانت هذه الأخيرة من أكثرها شهرة.

وتقوم هذه الأدلة بتعريف مجموعة من نقاط التدقيق **Checkpoints** التي يمكن اختبارها للتأكد من إمكانية الوصول نظرياً. ومع ذلك فينبغي أن ننوه بأن إمكانية الوصول الحقيقية تعتمد على تقديم المصدر (مثل القضايا التي تغطيها أدلة إمكانية الوصول إلى محتوى الشبكة **WCAG**)، وظروف الشخص والمهمة التي يتم القيام بها. ولهذا السبب، هناك حاجة إلى مزيج من تدقيق التوافق الآلي واختبار الخبرة واختبار المستفيد وذلك للتأكد من إمكانية الوصول وهذه كلها سوف نبحثها فيما يلي.

هناك مسألة خاصة تتعلق باستراتيجية التصميم الإجمالية فيما وراء الشبكة، وقد كانت الوسيلة المهيمنة لبعض الوقت هي ابتداع موقع "رئيس" "**main**" وموقع آخر موازٍ "للنص فحسب" "**Text-only**"، والمقصود بالأخير استخدامه من قبل ذوي الاحتياجات الخاصة. ومع هذا فإن الضرر الأساس لهذا التكتيك هو أنه قد وجد من الناحية العملية أن الحفاظ على موقع النص وحده لا يتماشى مع الموقع الرئيس، كما أن ابتداع ما هو في الواقع في موقعين على الشبكة هو حل غير لائق للمشكلة. ولهذا نجد أن هناك كثيراً من التأكيد على ما هو معروف بطريقة "تصميم للجميع" في السنوات الماضية، فيصمم الموقع الواحد ليكون من الممكن الوصول إليه من قبل الجميع. إن

التطوير الذي أحدثته مبادرة إمكانية الوصول إلى الشبكة (WAI) يدعم هذا الرأي.

وقد أعدت هيئة حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة في المملكة المتحدة Disability Rights Commission (DRC) في العام ٢٠٠٤م دراسة باستخدام كل من الاختبار الآلي ولوح المستفيدين فدققت في ١٠٠٠ موقع على الشبكة وحددت ٥٨٥ من المشكلات المحتملة في إمكانية الوصول (انظر Disability Rights Commission, 2004). ومن المفيد ذكر مواضع الفشل الأكثر حدوثاً والمتعلقة بنقاط التدقيق التالية:

- التزويد بنص موازٍ لكل عنصر دون نص (بطاقة الـ ALT [WCAG checkpoint 1.1].
- التأكد من أن الألوان الأمامية والخلفية تعطي تناقضاً في الألوان [WCAG checkpoint 2.2].
- التأكد من أن الصفحات تبقى قابلة للاستخدام عندما تتوقف الخطوط عن العمل أو إن كان هذا لا يمكنه أن يقدم بديلاً له [WCAG checkpoint 6.3].
- تجنب نقل محتوى الصفحات حتى تتيح المتصفحات Browsers للمستفيد أن يجمد المحتوى [WCAG checkpoint 7.3].
- التأكد من أن النوافذ المنبثقة Pop- up Windows لا تنتج بدون إعلام المستفيد [WCAG checkpoint 10.1].
- تقسيم الكتل الكبيرة من المعلومات إلى مجموعات يمكن تنظيمها كلما أمكن ذلك [WCAG checkpoint 12.3].

- تحديد الهدف من كل ربط بوضوح [WCAGcheckpoint 13.1].
- استخدام أوضح وأبسط لغة لمحتوى الموقع [WCAG checkpoint 14.1].

وسوف نرى أن معظم مواضع الفشل تُعالج بسهولة، وحتى لو كان مديرو شبكات المكتبات سيبحثون فقط في هذه القضايا الثمانية، فإن إمكانية الوصول بشكل إجمالي ستكون أفضل بكثير.

ويوجد ثلاث وسائل من الضروري استخدامها للتدقيق في إمكانية الوصول وهي على النحو التالي:

١- مدققات آلية لإمكانية الوصول **Automated accessibility checkers** – هناك مجموعة واسعة من المدققات لإمكانية الوصول التي يمكن إخضاع صفحات الويب لها، وهناك **Cynthia says IM** و **WAVE** وكلاهما يقدم مجاناً للمستفيدين (انظر للأولى الموقع: www.cynthiasays.com) (وللثانية الموقع: **http://wave.webain.rog/wave.index.jsp**)

٢- تدقيق من قبل خبير **Expert checking**، وهو يشتمل على شخص ليس له خبرة في مسائل تتعلق بالإعاقة، وكذلك في تدقيق تصميم صفحات الشبكة من الأخطاء الملحوظة. وسوف يقوم الخبراء بشكل اعتيادي بمراجعة المصدر **HTML** وذلك للإشارة إلى سبب الأخطاء الواردة.

٣- تدقيق المستفيد **User checking** والذي يتضمن لوحة للمستفيدين من ذوي الاحتياجات الخاصة مع جماعة تقوم بالضبط وتعد مهام مركبة لتحديد أي محتوى لم يصل إليه أو أي أمور أخرى.

وكما هو الحال بالنسبة للوسائل المادية فينبغي أن تكون لدى الموظفين معرفة بالتقنيات مثل المعرفة الأساسية بـ **HTML**، وكذلك **CSS** وهي صحائف ذات شكل متتال لكي يتمكنوا من مساعدة المستفيدين.

وتوجد تفصيلات أخرى إجمالية للتحديات التي تتعرض لها خدمات المكتبة لإمكانية الوصول عبر الشبكة في عمل لبروفي وكرافن (انظر Brophy and Craven, 2007).

أدلة ومعايير : Guidelines and Standards

يوجد بحث عام حول استعمال الأدلة والمعايير في الفصل الرابع عشر، ولكن يجدر بنا الإشارة إلى أن هذه الطريقة قد استُخدمت بشكل واسع بالنسبة للخدمات المقدمة إلى الجماعات المتضررة والأفراد، والأمثلة على هذه الخدمات تشمل منشورات مبادرة إمكانية الوصول إلى الشبكة WAI التي تحدثنا عنها بالإضافة إلى الخدمات التالية:

- خدمات المكتبة للأشخاص المتضررين بصرياً: دليل لأفضل تدريب **Library - Services for Visually - Impaired people: a Manual of Best Practice** (انظر Hopkins, 2002) المعد للمصدر (هو الآن مجلس المتاحف والمكتبات والأرشيف **Museums, Libraries and Archives Council**). وعلى الرغم من أن واحداً فقط من الفصول يحمل العنوان "أدلة ومعايير" "**Guidelines and Standards**" فإنها كلها تحتوي على معلومات مفيدة و/أو قوائم مراجعة للمكتبات لاستخدامها في تقييم هذه الناحية من أداء الخدمة، وسوف يوضح مثال واحد أنواع المسائل التي ينبغي أخذها بعين الاعتبار. فالتوصية رقم ١٢,٧,٢ تبين أن "الأثاث المركب على الجدار ينبغي ألا يأخذ أكثر من ١٠٠ مم من الجدار. وتحتاج إلى تحذير من الخطر على شكل حد يمكن أن يكشفه شخص يستخدم عصا للحركة إذا وُضعت بجوار مكان الإعارة أو في أحد الدهاليز"، (انظر الموقع: **http:// bpm.nib-online.org/**)

- يوجد "دليل لخدمات المكتبة المقدمة للأشخاص المصابين بصعوبة القراءة" "Guidelines for Library Services to Persons with Dyslexia" الذي أعده قسم المكتبات التي تقدم خدماتها إلى الأشخاص المتضررين في منظمة إفلا The IFLA Section of Libraries Serving Disadvantaged Persons.

(انظر الموقع: www.ifla.org.sg/VII/s9/nd1/iflapr-70e-pdf)

- هناك أدلة كاليميرا Calimera حول التضمين الاجتماعي " Calimera Guidelines on Social Inclusion" وهي جزء من مجموعة أدلة أكثر شمولاً أُعدت للمكتبة المحلية والمتحف والمؤسسات ودور الأرشيف في أوربا ، (انظر الموقع:

www.calimera.rog/lists/guidelines/ social_inclusion.htm) انظر أيضاً القسم المتعلق بالمصادر فيما يلي.

الخاتمة :

إن الميل إلى اتباع طريقة "حجم واحد للكل" لتوصيل خدمة المكتبة يمكن أن يُعارض بتصميم مقاييس الأداء التي تتفاوت فيما بين الجماعات وتتيح الملاءمة والنجاح للخدمات لكل جماعة يتم تقييمها. أما السمات الشخصية ، حيث الأفراد يكيفون عرض النتائج وغيرها من توصيل الخدمة لأنفسهم، فهي تقدم خياراً واحداً بالرغم من أن القدرة على المحافظة يمكن أن تصبح قضية.

وحيث أمكن فإن الأجهزة المرنة والأجهزة الصلبة يمكن استخدامها لتتيح "تصميماً للجميع" من أجل توصيل نتائج مختلفة بحيث يكون الإبداع والحفاظ على التقديم الأساس للخدمات كافياً.

ويوجد اليوم عدد هائل من المؤلفات التي تشمل أدلة ومقاييس جيدة حول خدمة الناس ذوي المقدرة المتباينة. وقد كانت المكتبات في المقدمة بالنسبة لهذه الناحية، وإن المراقبة الدقيقة للأداء في توصيل الخدمة إلى الأفراد والجماعات باستخدام هذه الوسائل يمكن أن تأتي بفوائد حقيقية للمستفيدين ولخدمات المكتبة ككل.

المصادر:

- نشر قسم خدمات المكتبة لشعوب متعددة الثقافات في "الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات" **IFLA's Library Services to Multicultural Populations Section** دليلاً بعنوان: "المجتمعات ذات الثقافات المتعددة: أدلة لخدمات المكتبة" **Multicultural Communities: Guidelines for Library Services** (انظر الموقع: **www.ifla.org/VII/s32/pub/guide-e.htm**) الذي يحتوي على معيار لتأسيس ومراقبة مثل هذه الخدمات، وهو متوافر في سبع لغات.
- توجد مجموعة أدوات لمصادر متعددة الثقافات وخدمات على الخط المباشر
- لـ Library and Archives Canada، على الموقع:

www.collectionscanada.ca/8/25/r25-300-e.html. وهي مفيدة بشكل خاص نظراً لتجربة كندا الطويلة في إدماج الخدمات لمجتمعات متنوعة اللغات.

- يوجد مكان جيد للبدء بفهم ومراقبة إمكانية الوصول في موقع مبادرة W3C لإمكانية الوصول إلى الشبكة **W3C's Web Accessibility Initiative** (**www.w3.rog/WAI/**) ويوجد تقديم إمكانية على هذا الموقع على: (**www.w3.org/WAI/ intro/accessibility.Php**)
- يوجد مركز لإمكانية الوصول إلى الشبكة أعده المعهد الملكي الوطني للمكفوفين **The Royal National Institute for the Blind** ويشمل نصائح لمصممي الشبكة والعاملين على تطويرها على الموقع:

www.mib.org/xpedio/groups/public/ documents/code/public_rnib008789.hesp

- قام معهد المقاييس البريطاني **The British Standards Institution (BSI)** بنشر دليل في العام ٢٠٠٦ بعنوان: البند ٧٨ المتوافر للعموم: دليل إلى التدريب الجيد في مواقع يمكن الوصول إليها **Publicly Available Specification 78: guide to good practice in Commissioning Accessible Websites** ويمكن الحصول على هذا الدليل من المعهد (BSI)، على الرغم من إمكانية تحميل نسخ إلكترونية من موقع الـ DRC الذي سبق ذكره. (انظر الموقع:

(www.drc.gb.org/Library/Website_ accessibility_ guidance/pas78.aspx

المراجع :

Berger, A. (2002) Recent Trends in Library Services for Ethnic Minorities: Danish experience, Library Management, 23 (1/2), 79 – 87. the

Brophy, P. and Craven, J. (2007) Web Accessibility, Library Trends, 55 (4), in press.

Disability Rights Commission (2004) The Web: access and inclusion for disabled people: a formal investigation carried out by the Disability Rights Commission, London, The Stationery Office.

Hopkins, L. (ed.) (2002) Library Services for Visually – impaired people: a manual of best practice, rev. edn, London, Resources: the Council for Museums, Archives and Libraries, http://bpm.nlb-online.org/.

Williams, J. (2004) How the Know if it's Real: assessing diversity and organizational climate, National Diversity in Libraries Conference, Atlanta, GA, www.librarydiversity.org/ how_ know_ real.pdf.

الفصل الثاني عشر

مقارنة الأداء

Benchmarking

المقدمة :

ليست هناك مكتبة بمعزل عن غيرها، فإن الخدمات التي تقدم ضمن أي قطاع سوف تشترك في كثير من الميزات، وربما كان المستفيدون متشابهين بالرغم من أن نماذج متساوية من المصادر سوف تحشد وتكون متاحة لهم وسوف تكون الإجراءات المتبعة قابلة للمقارنة. ولهذا السبب يكون من المفيد جداً مقارنة أداء إحدى المكتبات بغيرها، كما أنه من المفيد أيضاً إجراء مقارنات داخلية فيما بين فروعها أو إداراتها أو أقسامها. وتستخدم عبارة "مقارنة الأداء" "**Benchmarking**" لوصف مثل هذه العمليات ذات المقارنات الرسمية.

وكان تشارلز هاندي **Charles Handy** منذ عشر سنوات مضت قد أعاد إلى الذاكرة حادثة حول مقارنة الأداء في كتابه المعنون "ما وراء اليقين" **Beyond Certainty**، فقد قال:

"قال لي أحد مديري المصانع ذات مرة: "ساعدونا على أن نكون أحسن حالاً"، ولم يكونوا واضحين في الحديث عن أية مجالات يريدون أن يكون أفضل. فأجبته: "لا أستطيع أن أساعدك"، لكنك ستعرف بعض الناس الذين يمكنهم ذلك، فكر في المؤسسات المختلفة التي شاهدتها والتي أعجبت بها لبعض نواحٍ من عملها، اذهب إليها واسأل من يعمل هناك إن كنت تستطيع أن تدرس أسلوبهم في العمل... ثم ارجع إلى عملك واستخدم هذا الأسلوب فيه".

فذهبوا وشاهدوا وتعلموا، ولكن لم يكن ذلك ما توقعوه، فهم لم يتعلموا تقنيات جديدة أو قطعاً من عمليات إلكترونية خطرة، لكنهم اكتشفوا بدلاً من ذلك أن بعض المصانع توقعت حدوث فشل في عملها، كما

أن بعض المصانع كانت تتوقع نسبة من الفشل أكثر منهم بـ ١٠٠ مرة أو أن عندهم مستويات تغيب الموظفين عن العمل أقل بعشر مرات، وفي حالة واحدة مقارنة كان المُنتج الجديد يُطور بأقل من خمس مرات، أي أن المستويات كانت مختلفة، وهذا كل ما في الأمر.

وتابع هاندي **Handy** حديثه فقال:

"إن هذا الشكل من التعلم المنظم قد أُنجز مؤخراً على بطاقة. فمقارنة أداء أي نظام يتضمن قياس الأداء لأفضل تدريب في أية مهمة أو مجال ويكون هذا في كثير من الأحيان في صناعات تختلف كثيراً عن صناعتك. ومع ذلك فإن البطاقة تجعل ما هو بالتأكيد عادة متأصلة تقنية وذلك لئلا تهدف أن تكون فقط جيدة ، بل لتكون جيدة بقدر الإمكان ولكي ينظر الإنسان وراءه عندما يضع المعايير لنفسه، ولتجنب الرضا عن النفس والارتياح الكاذب لدى التحدث مع أشخاص مشابهين." **(Handy, 1995)**.

إن هذه القصة "ترياق" مفيد لأي فكرة تقول بأن مقارنة الأداء هو إما فن خفي أو شيء إضافي يختاره الإنسان. وقد كان نقاش هاندي **Handy** يدور حول دور المكتبة، إذ ينبغي أن يصبح جزءاً مندمجاً في حياة المرء التنظيمية اليومية، وقد أصبح للمكتبات مكان جيد للاستفادة من مقارنة الأداء؛ لأن كثيراً من الإجراءات مشابهة لبعضها البعض ولأن معظم المكتبات قد تم تمويلها بشكل عام.

تعريف مقارنة الأداء :

هناك تعريفات كثيرة لمقارنة أداء المكتبة بغيرها يمكن أن ننتخب أحدها، والتعريفات التالية تلخص المفاهيم المقبولة بصفة عامة (انظر الموقع:

www.benchmarking.gov.uk/about_bench/whatisit.asp

"مقارنة الأداء هو عمل مقارنات مع مؤسسات أخرى وتعلُّم الدروس التي يمكن أن تطرحها هذه المقارنات."

(رمز التوجيه في قياس الأداء الأوربي The European Benchmarking (Code of Conduct

"إن مقارنة الأداء هو الخطة المستمرة لقياس المُنتجات والخدمات والممارسات أمام المنافسين الأشداء لتلك الشركات المعروفة بأنها ذات قيادة في الصّناعة."(مؤسسة Xerox)

"إن تطوير أنفسنا يكون بالتعلم من الآخرين."

(القطاع العام لخدمات مقارنة الأداء UK Public Sector Benchmarking (Service

وعلى الرغم من أن مقارنة الأداء تعتني بمقارنة إحدى الخدمات بغيرها من الخدمات الأخرى فمن المهم أن نكون واضحين بالنسبة لأمور أخرى. فمقارنة الأداء لا تتعلق بالأمور التالية:

- مراجعة مركزك في الاجتماعات: Checking your position in league tables إن مقارنة الأداء تسعى إلى فهم السبب في عدم تفوقك (أو إن كنت متفوقاً فلماذا يسعى منافسوك أو زملاؤك إلى الاقتراب منك أكثر)، إن هذا لا يهدف إلى تحكيم الذات أو تهنئتها.
- تحليل المنافس Competitor analysis: إن أفضل مقارنة للأداء تشتمل على التعاون وليس مجرد محاولة لضرب المنافسة، فالدافع هو إلى الأفضل لا إلى القضاء على المنافس فحسب، بل إلى تهيئة أفضل خدمة ممكنة.

- طريقة لمعالجة مشكلة ما **A Way to fix a perceived problem**: إن مقارنة الأداء تتضمن تحليلات متكررة للأداء ومقارنة مع أداء الآخرين متبوعة بالتحسن المطرد، بالرغم من أنه من الممكن ملاحظة الآخرين أو أخذ العبرة منهم من أجل حل مسألة من المسائل، لكن هذا ليس هو المقصود عادةً بكلمة مقارنة الأداء.

- عمل الأشياء بطرق مختلفة **Doing things differently**: إن قيام شخص آخر بالعمل بطريقة مختلفة لا يعني أنك ينبغي أن تفعل هذا، فأنت تُقارن الأداء لكي تتعلم لا لتكون نسخة أخرى.

- السياحة المهنية **Professional tourism**: إنك لا تتفحص الخدمات التي يقوم بها الآخرون من قبيل حب الاستطلاع فقط وإلاّ فسوف تتحدث عن زيارتك لزملائك كما لو كنت تروي "قصصاً عن الحرب" حول ينبوع الماء، إن الفشل في اتباع ما تعلمتَه مع القيام بالفعل هو ضياع للوقت.

- التجسس **Espionage**: إن مقارنة الأداء لم يصمم ليتيح لك سرقة أسرار الآخرين (بالرغم من أنه يوجد كثير من هذا في مهنة المكتبات والمعلومات!) لكن مقارنة الأداء يتم بشكل أفضل في روح من الصراحة والنزاهة حيث هناك مشاركة في التعلم.

وتعنى مقارنة الأداء بتطوير الوسائل التنظيمية والمركبة لإيجاد أفضل ممارسة وتطبيقها، فهي تربط تحديد ما هو حالياً أفضل طريقة للعمل في القطاع (أو أنها تبوح للقطاع إن كان هناك أمثلة نافعة يمكن إيجادها) بتصميم من أجل تحسين المؤسسة التي يعمل بها و "لتكون هي الأفضل".

وهناك ناحية أخرى ينبغي القيام بها: فمصطلح مقارنة **Benchmark** يستخدم في بعض الأحيان كمرادف لكلمة الهدف **Target**، خاصةً لتنظيم مقارنة الأداء بالنسبة لجميع القطاعات. وهكذا فإن احتياجات المكتبات العامة في المملكة المتحدة لتعقب وإثبات القيمة المفضلة **Best Value** والتي قُدمت في أبريل من العام ٢٠٠٠م اشتملت على وضع سلسلة من مؤشرات الأداء كان بعضها أهدافاً وضعت من قبل الحكومة المركزية (انظر الفصل الثالث). ويشار إلى هذه أحياناً في المؤلفات بكلمة مقارنات "**Benchmarks**". ومهما يكن من أمر فبالرغم من أنها تشتمل على مقارنات فهي ليست ما يقصد به في العادة بكلمة **Benchmarking** أو مقارنة الأداء.

أنواع مقارنة الأداء :

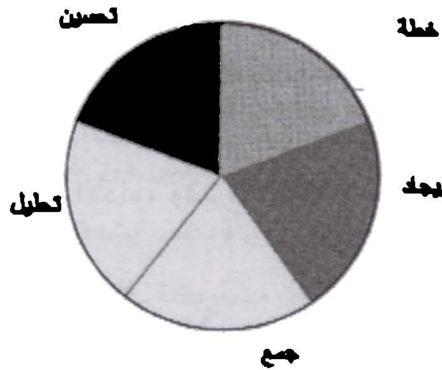
إن مقارنة الأداء يمكن أن تكون داخلياً **Internal** أو خارجياً **External**، أي يمكن القيام بها ضمن المؤسسة وربما عبر أقسام أو قطاعات، أو تتم ببساطة بمقارنة الأساليب الحديثة والقديمة في تسيير الأمور. أو تتم خارجياً بمقارنة المؤسسة مع غيرها من المؤسسات، وقد طَورت بعض المؤسسات "نواديها الخاصة لمقارنة الأداء" حيث تتفق المؤسسات على العمل معاً لاقتسام أساليب وبيانات مقارنة الأداء، وقد أنشئ عدد من هذه في المكتبات وخاصةً في قطاع المكتبة العامة.

وكان هناك تمييز مفيد في بعض الأحيان بين مقارنة أداء إجراءات العمل **Process Benchmarking** ومقارنة أداء البيانات **Data Benchmarking**. ويختص الأول أساساً بمقارنة العمليات والأنشطة بالنظر إلى مهام متشابهة في مؤسسات مختلفة، وعندئذٍ تكون المؤسسات قادرة على استكشاف طرق تستطيع بها أن تحسن عملياتها الداخلية الخاصة. أما الآخر فيعنى أكثر

بالنظر في المدخلات والمخرجات والنتائج ويركز أحياناً على تحليل البيانات الكمية، ويتيح هذا الأمر تحديد أوجه الاختلاف والحاجة إلى استقصاء آخر ليُلقي الضوء عليها ، خاصةً عندما يظهر من البيانات أن إحدى المؤسسات ذات كفاءة بدرجة مميزة عن الأخرى. ونجد أنه من الناحية العملية يتم استخدام النوعين من المقارنة معاً.

عجلة مقارنة الأداء The Benchmarking Wheel

إن عملية مقارنة الأداء تُوَجَّهْ بما هو معروف بعجلة مقارنة الأداء **Benchmarking wheel** وهي تصور المراحل المختلفة من العملية لكنها تشدد على الاستمرارية، وتشمل هذه المراحل التخطيط والإيجاد والجمع والتحليل والتحسين ويبدو هذا واضحاً في الشكل رقم (1 . 12).



الشكل رقم (1 . 12) عجلة مقارنة الأداء

فالمرحلة الأولى من العمل هو التخطيط **Plan**، وهذا يغطي التأكيد على وضوح الهدف وتحديد العمليات الداخلية الدقيقة التي ينبغي مقارنتها وتقدير

كيفية جمع المعلومات بشكل أفضل لدعم التدريب. إذن فمن الضروري تطوير بعض المعايير الواضحة، فربما كنتَ على سبيل المثال تتطلع إلى خدمات مرجعية لمقارنة الأداء، وفي هذه الحالة ربما يتجاهل المعيار الفروق بين القطاعات بالسعي نحو جمع المعلومات عن تلك الخدمات من طائفة واسعة من أنواع المكتبات.

ونجد أننا في حالة أخرى، مثلاً نقول كانت المقارنة بين توصيل خبرات معلوماتية ضمن البرنامج الدراسي للمدرسة الثانوية، فربما يكون القطاع عندئذٍ معياراً واضحاً. ومهما يكن من أمر ، فإن التنويع بقدر الإمكان أمر جيد، وبالإضافة إلى معيار حول ما سوف يتم مقارنته فمن المفيد أيضاً التفكير بكيفية حدوث العمل لذا، فربما كان لديك مثلاً توقعات حول من بحاجة إلى أن يشمله العمل في كل مؤسسة. وينبغي القيام بعمل اتفاق رسمي لدى إيجاد شركاء في مقارنة الأداء والاتفاق على كيفية القيام بالعمل.

والخطوة التالية هي جمع **Collect** البيانات التي تستخدم من أجلها منهجيات مختلفة. ويوجد في الملحق رقم (١)، قائمة بأهم الأساليب التي تتجه المكتبات لاستخدامها، غير أن ما هو دقيق في الأمر هو أنها تعمل بطريقة تكون فيها البيانات المجموعة قد تمت مقارنتها ببعضها البعض. ويقتصر الأسلوب بالطبع في بعض الأحيان ،خاصةً لدى استخدام مقارنة أداء العمل على المناقشات وربما على الإيضاحات من قبل الموظفين. ويكون هناك احتياج إلى النقاش حيث تُستخدم الأساليب الكمية لتوضيح البيانات.

ويؤدي هذا إلى الخطوة التالية وهي التحليل **Analysis** حيث يُفَسَّر معنى البيانات بطرق مفيدة، بحيث تطرح أسئلة مثل "بماذا تخبرنا هذه البيانات؟"، و "ما الاستخدامات المتوافرة للطريقة التي ندير فيها عملنا؟". إن طرح هذه الأسئلة التي تتعلق بالصلاحية والملاءمة يتيح القيام بخطة للعمل: **Plan**.

والمرحلة التالية هي العمل بحيث نقوم بتحسين **Improve** العمليات والخدمات المتواجدة، وستكون هناك حاجة لإعلام الموظفين بما يحدث والسبب وراء حدوثه مثلما هو الوضع بالنسبة لأي تغيير، لذلك يجب إدراك أن هذا لا يعني أن الحاجة إلى التغيير هي التي تتسبب في فشل الموظفين! وينبغي أن تُتخذ خطوات للتشديد على أن التغيير تتم مراقبته، وذلك جنباً إلى جنب مع تطبيق التغييرات.

لذا فإذا صممت التغييرات مثلاً لمعالجة حالة لا تكون فيها إحدى المكتبات ذات كفاءة جيدة فعندئذٍ ينبغي أن تكون هناك مقاييس للكفاءة لمراقبة ما يحدث كنتيجة لممارسة تقييم الأداء. وعندما تشير عجلة مقارنة الأداء إلى أن العمل قد تكرر فينبغي أن يتم تحديد الاحتياج إلى مقارنة الأداء لخدمات مختلفة في مرحلة جديدة من التخطيط، أو ربما ينبغي تعديل معيار اختيار الشركاء. وهكذا تستمر العملية بحيث يكون هناك تشجيع مستمر للتغيير الهادف في المؤسسة.

مقارنة الأداء وتنظيم الكفاءة :

هناك صلات وثيقة بين استخدام مقارنة الأداء وتنظيم الكفاءة بطرق منهجية مثل تنظيم كلي للكفاءة **Total Quality Management (TQM)** يُدخل مقارنة الأداء كأداة مهمة. وقد أوصت المؤسسة الأوربية لتنظيم الجودة **EFQM European Foundation for Quality Management** بنموذج الامتياز في العمل للمؤسسة الأوربية لتنظيم الجودة كأساس لتقييم الأداء في المؤسسات، وهو يقسم معيار الامتياز إلى تسع مجموعات، خمس منها تقدم "منشطات" **Enablers** وأربع تقدم "نتائج" **Results**. (انظر التعريفات في الجدول رقم 1 . 12).

الجدول رقم (١ ـ ١٢) نموذج المؤسسة الأوروبية لتنظيم الجودة EFQM للامتياز في الأعمال

المنشطات Enablers:

القيادة Leadership: تهيئة الإدارة والتوجيه للمؤسسة مثل: قادة ممتازون يقومون بتطوير وتسهيل إنجاز المهمة وتنظيم الأفكار.

السياسة الاستراتيجية: Policy and Strategy: اي ان تكون هناك سياسات ذات معنى وفعالة واستراتيجيات والعمل بموجبها: "فالمؤسسات المتميزة تستثمر مهامها وافكارها في تنمية استراتيجية تركز على أصحاب الحصص وتأخذ بالاعتبار السوق والقطاع الذي تعمل فيه".

الناس People: إن الموظفين الذين يعملون في المؤسسة هم أعظم مُقيم لها: "فالمؤسسات المتميزة تنمي وتطلق الطاقة الكاملة في موظفيها على مستوى شخصي وجماعي وكذلك على مستوى المؤسسة، وهي تعزز العدل والمساواة وتبعث القوة في الأشخاص العاملين فيها".

المشاركة والمصادر Partnerships and Resources: تنظر المؤسسة الأوربية لتنظيم الجودة EFQM إلى تنظيم مشاركاتها مع مزودين في الخارج وتنظيم داخلي للمصادر على أنهما قضية واحدة: "فالمؤسسات المتميزة تخطط لتنظيم المشاركات الخارجية والمزودين والمصادر الخارجية من أجل دعم السياسة والإستراتيجية والتشغيل الفعال لعملياتها".

العمليات Processes: وهي العمليات الداخلية التي تستخدمها المؤسسة للحصول على نتائجها: "فالمؤسسات المتميزة تصمم وتنظم وتطور العمليات من أجل الحصول على الرضا الكامل وإبداع قيمة متزايدة للزبائن وغيرهم من أصحاب الحصص".

النتائج Results:

نتائج الزبائن Customer results: النتائج الأكثر اهمية هي التي تؤثر على الزبائن: "المؤسسات المتميزة تقيس النتائج المهمة بشكل شامل بالنسبة لزبائنها".

النتائج التي يحدثها الأشخاص People Results: إن المؤسسة الأوربية لتنظيم الجودة EFQM تؤكد بدرجة كبيرة على الأشخاص الذين ينتمون إلى المؤسسة نفسها: "فالمؤسسات المتميزة تقيس وتحصل بشكل كامل على نتائج بارزة بالنسبة للعاملين فيها".

نتائج اجتماعية Society Results: كما سبق ان ناقشنا في الفصل الخامس "الأثر الاجتماعي والاقتصادي للمكتبة"، فأثر المؤسسة على المجتمع هو اليوم مسألة مقبولة في كل القطاعات. وتبين المؤسسة الأوربية لتنظيم الجودة EFQM إن "المؤسسات المتميزة تقيس النتائج وتحصل عليها فيما يتعلق بالمجتمع".

نتائج الأداء الأساسي Key Performance Results: إن اهمية ربط قياس الأداء باستراتيجية المؤسسة امر مؤكد "فالمؤسسة المتميزة تقيس النتائج وتحصل عليها بمراعاة العنصر الأساسي في سياستها واستراتيجيتها".

وتوجد معلومات أخرى حول معيار النموذج على الموقع:

www.efqm.org/Default.aspx?tabid=40

مقارنة الأداء والمكتبات : Benchmarking and Libraries

هناك تاريخ معتبر لمقارنة الأداء في المكتبات ومن الرواد في هذا المجال شخص يدعى ستيفن تاون **Stephen Town** من جامعة كرانفيلد **Cranfield** فقد قدم الموضوع من خلال المؤتمر الدولي الأول لـ **Northumbria** حول قياس الأداء لخدمات المكتبات والمعلومات (انظر **Town, 1995**).

وقامت مكتبة جامعة كرانفيلد **Cranfield University Library** بدراسة في أواخر التسعينيات من القرن العشرين مولتها المكتبة البريطانية في محاولة لابتكار مؤشرات مناسبة للأداء يمكن استخدامها لمقارنة الأداء بين المكتبات الأكاديمية (انظر **Blagden and Barton, 1997**) وقد اشتمل هذا العمل على عدد من المكتبات التي يشملها اتحاد مكتبات الكليات والمكتبات الوطنية والجامعية SCONUL وجمعيته الاستشارية **Advisory Committee** (الآن أصبح اسمها مجموعة العمل **Working Group**) حول تطوير الأداء (**ACPI**) وقد تعهد لمجموعة من مشروعات مقارنة الأداء الإرشادية.

وكنتيجة لهذا فإن المكتبات الأربع الجامعية (وهي **Derby**، و **Huddersfield**، و **Leeds Metropolitan** و **Staffordshire**) وافقت على إقامة نادٍ لمقارنة الأداء، وقد قدمت كريزر **Creaser** (في العام ٢٠٠٣م) تقريراً حول عمل هذه المجموعة من المكتبات وغطى تقريرها الموضوعات التالية:

- خدمات خارج الجامعة.
- وضع الكتب على الرفوف.

- مكاتب الإرشاد.
- الإعارة قصيرة الأمد.

وعلى الرغم من أن الفائدة الأساسية لمقارنة الأداء بهذه الطريقة كانت من دعم صنع القرار الداخلي ، فقد كانت المنافع الإضافية لهذا العمل تشمل الآتي:

- اشتمل العمل في الشبكة على مجموعات من الموظفين في مهام متشابهة.
- تبادل الآراء وأجيال من الأفكار الجديدة.
- تطور الموظفين.
- ملكية محلية كبرى للعمليات والمهام.
- تقدير جامعي – يهيئ لقيمة "سياسية" معتبرة.

وكان اتحاد مكتبات الكليات والمكتبات الوطنية والجامعية SCONUL قد نشر دليلاً لمقارنة الأداء في العام ٢٠٠٠، (انظر عمل TOWN, 2000)، فقد حدد العملية بالنسبة لثلاثة أوجه – التخطيط والمقارنة والتمثيل. ويمكن لهذه الأوجه أن تنقسم بدورها إلى سبعة خطوط مشابهة لعجلة مقارنة الأداء السابق ذكرها وهي الخطوط التالية:

- التعريف **Defining**: ما المقاييس المُستخدمة؟ ومن سيشمله التقييم؟
- المشاركة **Partnership**: إيجاد مكتبات أخرى مناسبة للعمل معها: وعادةً يتضمن هذا الأمر إيجاد مكتبات مشابهة في الحجم والموضع في موائد الاجتماعات، والموضوعات التي تمت تغطيتها، والعمر، وما إلى ذلك.

- الموافقة **Agreeing**: وضع القواعد الأساسية بما فيها الأمور الأخلاقية مثل المصداقية.
- القياس **Measuring**: تحديد عوامل النجاح الدقيقة والمقاييس التي سيتم استخدامها، كذلك تحديد ما إذا كانت مجموعة البيانات الموجودة والتحليلات كافية للتزويد بالمعلومات المطلوبة وما إذا كانت لا تبتكر أساليب وبروتوكولات جديدة.
- الجمع **Collecting**: أي تسجيل نبذة أو نص ثم القيام بجمع المعلومات بشكل فعلي معاً، وفي هذه المرحلة يقوم الموظفون بزيارة مكتبات بعضهم البعض.
- التحليل **Analysing**: وهو معالجة البيانات ويشتمل هذا على تطبيع هذه البيانات بحيث تصبح المقارنات ممكنة، وكذلك تحديد الفروق بين العمل والأداء.
- القيام بالإجراء **Acting**: وهو استخدام النتائج التي تم الحصول عليها لتعقب التغيير الهادف والأهداف الموضوعة المرتكزة على ما تم تعلمه، ويمكن أن تكرر العملية بكاملها مع الانتباه في كثير من الأحيان إلى مجالات جديدة ملائمة من أجل مقارنة الأداء.

وقد طور اتحاد مكتبات الكليات والمكتبات الوطنية والجامعية **SCONUL** الدراسة المتعلقة بالمستفيد القياسي، (انظر الفصل الثالث، والملحق رقم (١))، وأتاحت هذه الدراسة القيام بمقارنة الأداء فيما بين المكتبات. وكتبت كريزر **Creaser** في عام (٢٠٠٥م) تقريراً ذكرت فيه أن هذا الأمر أتاح مقارنات صحيحة بين المكتبات لكنها حذرت قائلةً:

"يوجد عدد من المجالات التي يجب العناية بها لتكون للتحليلات قيمة كبرى، مثلاً بالنسبة لاختيار المقارنات. كذلك من المهم التشديد على استخدام منهجية للدراسة بطريقة ثابتة في كل المؤسسات التي اشتملت عليها الدراسة". وأضافت بقولها: "ومع ذلك فإن الخلافات في الفترة الزمنية التي دارت فيها الدراسة أو في الوسط المادي الذي أديرت من خلاله هي خلافات مقبولة".

وقد كانت المكتبات العامة منشغلة جداً بمقارنة الأداء، وكتب فافرت **Favret** في عام (٢٠٠٠م) تقريراً بأنه لم يكن هناك حتى منتصف التسعينيات من القرن العشرين سوى نشاط قليل نسبياً يمكن أن يُطلق عليه اسم مقارنة الأداء، غير أن عدداً معتبراً من المبادرات التي اشتركت فيها المكتبات مثل عملية **Charter Mark**، كانت تُقَيِّم ككل.

وأسست مبادرة معهد المال والحسابات العامة **CIPFA** نادياً لمقارنة أداء المكتبات في العام (١٩٩٩م) من القرن العشرين استجابة لاحتياج الحكومة الجديد لتعقب أفضل قيمة **Best Value** (انظر الموقع: **www.Ipfbenchmarking.net/**) وقد ركز النادي في السنة الأولى من إنشائه على الأمور التالية:

- التوظيف.
- استخدام المكان.
- تنظيم المستودع أو مجموعة الكتب.
- المكتبات المتنقلة.

وقد وصف ديفد فوجي **David Fuegi** العمل الذي قام به نادي مقارنة أداء المكتبات العامة بالعبارات التالية:

"إن هدف النادي هو ربط الفوائد التي يقدمها التشبيك **Networking** من خلال الجماعات مثل ربط دوائر الكفاءة مع مجموعة من برامج البحث في عمليات وأساليب توصيل خدمة المكتبة، وقد وجد البحث في تحليل إحصائي بين سلطات المكتبة. وقد أدت الاستفسارات إلى تفحص للعمليات التنظيمية وإلى فعالية سياسات المكتبة. إن التبادل المنتظم للمعلومات ودائرة موضوعات البحث المستمرة تزود بصيغة ملائمة لكل السلطات الراغبة في دعم مبادراتها من أجل أفضل قيمة، ويتوجه التأكيد نحو الكيفية المثلى لإضافة القيمة".

(www.mdrpartners.com/text only/projects.htm)

مقارنة الأداء في الممارسة : Benchmarking in Practice

إن مقارنة الأداء أمر بسيط نسبياً باستخدام البيانات الإحصائية المتاحة لإلقاء الضوء على الأمور والمسائل. وقد كتبت روزويثا بول **Roswitha poll** حول تحليل عدد من البنود المضافة إلى مجموعة المواد التي تقدم للمستفيد في عشر من المكتبات الجامعية الألمانية خلال العام (١٩٩٧) كما يبدو في الجدول رقم (**12.2**) (انظر **Poll, 2000**).

الجدول رقم (٢ ـ ١٢) المكتبات الجامعية الألمانية: مواد مضافة مقابل موظف بوقت كامل

رقم المكتبة	المواد المضافة	الموظفون (FTE)	المواد لكل (FTE)
١	٢٥.٩٨٣	٩.٤٠	٢.٧٦٤
٢	٣٦.٥٣١	٨.٧٥	٤١٧٥
٣	٤٤.٩٦٨	١٨.٥٥	٢.٤٢٤
٤	٤٩.٦١٣	١٦.٦٠	٢.٩٨٩
٥	٢٧.٦٣٩	٩.٤٠	٢.٩٤٠
٦	٣٧.٢٥٠	١٢.٢٢	٣.٠٤٨
٧	٣٦.٥٩٦	١٤.٧٥	٣.٨٣٧
٨	٣٧.٩٧١	١٠.٥٠	٣.٦١٦
٩	٣٤.٦٧٩	٤.٩٤	٧.٠٢٠
١٠	٤٥.٧٥٣	١٠.٠٥	٤.٥٥٣
الوسط الحسابي Arithmetic mean			٣.٧٣٧

وتزودنا هذه البيانات بمثال مفيد للإمكانات ومساوئ مقارنة الأداء بهذا الشكل، ويمكن للمكتبات أن تنظر إلى إنجازاتها الخاصة بالنسبة للوسيلة وربما دفع هذا إلى طرح أسئلة حولها. ومهما يكن من أمر فإن هذا لا ينبغي أن يؤدي إلى الافتراض بأن المكتبة التاسعة التي تقوم بتقديم حوالي ٧٠٠٠ مادة للمستفيد في العام أفضل من المكتبة الثالثة التي قدمت ما دون ٢٥٠٠ مادة. إن العوامل التي يمكن أن تؤدي دوراً في المقارنة هي كما يلي:

- ربما كانت طبيعة المادة التي تداولتها المكتبة الثالثة أكثر تعقيداً، أو ربما لأسباب تتعلق بأهميتها التاريخية تتطلب انتباهاً أكثر من المادة التي حصلت عليها المكتبة التاسعة.
- إن المكتبة التاسعة جعلت عائدات بعضٍ من أعمالها حقاً لمورد ما، بحيث إن العمليات التي قام بها موظفوها هي أقل إرهاقاً واستهلاكاً للوقت من تلك التي يقوم بها الموظفون في المكتبة الثالثة.

- إن الطريقة التي تحسب بها المكتبتان الجهد المبذول يمكن أن تكون مختلفة.
- إن أنماط المواد يمكن أن تكون مختلفة.

وهذا يؤكد أن البيانات من هذا النوع لا يمكن أن تُنتج سوى دلائل **Indications** عن المكان الذي يمكن أن تتواجد فيه بحوث أخرى ذات قيمة. أما إذا تشابهت المكتبتان تماماً فتكون البيانات ذات قيمة بالنسبة للمديرين في المكتبة الثالثة لتفحص السبب في أن مثل هذه الاختلافات ظاهرة، ربما بالنظر إلى العمليات التي تقوم بها المكتبات الأخرى ثم بابتكار الطرق لاستثمار أو اختبار ما تم تعلمه بإعادة تصميم عملياتها الخاصة.

مقارنة الأداء وتحسين الخدمة: الإثبات

كان ستيفن **Stephen** وزملاؤه قد درسوا نماذج من مقارنة الأداء في محاولة لمعرفة ما إذا كانت هذه المقارنة تؤدي حقيقةً إلى تحسين الخدمة. وقد استخدم هذا العمل "نموذج نضج الكفاءة" **Quality Maturity Model** **(QMM)**، تم الحصول عليه من نموذج قابلية النضج في معهد هندسة البرمجة **Software Engineering Institute's Capability Maturity** Model **(CMM)** الذي ينص على أن هناك خمسة مستويات يمكن وضع المكتبة فيها طبقاً لطريقتها في تنظيم الكفاءة وهذه المستويات على النحو التالي:

- المستوى الأول (أولي) "إن عملية تنظيم الكفاءة هي لهذا الغرض، كما أنها أحياناً فوضوية، ويكون هناك تحديد لبعض الأعمال ويعتمد النجاح على الجهد الشخصي".

- المستوى الثاني (قابلية التكرار) "تؤسس عمليات تتعلق بتنظيم الكفاءة الأساسية،وتكون العمليات الضرورية التنظيمية قائمة لتكرار مستويات قديمة من الكفاءة".
- المستوى الثالث(محددة)"العمليات المتعلقة بالكفاءة موثقة وذات مقاييس، وتتدرج كل الأعمال من إستراتيجية تتعلق بالمؤسسة".
- المستوى الرابع (منظمة) "تُجمع مقاييس تفصيلية لعملية الكفاءة، وعملية الكفاءة يتم فهمها وضبطها بشكل كمي".
- المستوى الخامس (تفاؤلية) "يتاح التطور المستمر في الكفاءة بواسطة الإمداد بالمعلومات الكمية ومن قِبَل أفكار منشِطة وموجهة".

إن خلاصة ما انتهى إليه ولسون وتاون **Wilson and Town** من دراستهما أمور مهمة وتتضمن معلومات وهي تقترح بأن مقارنة الأداء يكون لها أثر طويل الأمد على كفاءة خدمة المكتبات والمعلومات. ومع هذا فإنها تشير أيضاً إلى أن هذا التأثير ربما يحدث فقط بالنسبة لخدمات المكتبات والمعلومات التي لها طريقة في الكفاءة". (انظر **Wilson and Town, 2005**).

إن هذا ثابت في التجربة الواسعة للمؤسسات في كلا القطاعين العام والخاص، كما تقترح هذه التجربة بأن مقارنة الأداء ليس دواءً يشفي جميع الأمراض لكنه ببساطة أداة واحدة من عدة أدوات يمكن لمديري المكتبات أن يستخدموها للمساعدة في تحسين الأداء.

حدود مقارنة الأداء : Limitations of Benchmarking

ينبغي أن نتذكر أيضاً أن ما يمكن الحصول عليه من خلال مقارنة الأداء تحده قابلية المقارنة للبيانات المجموعة كالمثال السابق من ألمانيا، وهذه مشكلة خاصة تتعلق بالبيانات الكمية ومن السهولة وضع افتراضات غير حقيقية. وهناك بحث حديث قامت به وحدة إحصاءات المكتبات والمعلومات LISU (انظر Greenwood and Creaser, 2006)، وقد وُجد "أن هناك تغيرات كبيرة في الأساليب المستخدمة لجمع الأرقام... وكثير من الأرقام لم تقارن بشكل حقيقي بين إدارات (المكتبة)".

وتعود الأسباب في حدوث هذا إلى الفروق بين المؤسسات والصعوبات في توزيع التكاليف من وإلى المكتبة ضمن وضعها الواسع كمؤسسة وللبروتوكولات المختلفة فيما يتعلق بتقديم البيانات. وعليه فإن جهداً كبيراً ينبغي أن يُبذل للتأكد من أن الشبيه قد تمت مقارنته بالشبيه.

الخاتمة :

لقد ظهر في كثير من القطاعات أن مقارنة الأداء الهادفة للعمليات والبيانات ربما تأتي بنتائج مساعدة بالنسبة لتطوير الأداء. ومن الأمور المهمة أن مثل تلك التجارب يتم تخطيطها بعناية ويُحدد من هم الشركاء الحقيقيون في عملية مقارنة الأداء، ويمكن استخدام أساليب مختلفة لجمع وتحليل البيانات، على أن قابلية المقارنة هي أهم مسألة يفكر فيها مديرو المكتبات.

وينبغي التفكير في مقارنة الأداء كنشاط طويل الأمد وذلك لاكتساب القيمة القصوى في العمل مع دوائر التخطيط وتحديد الشريك وجمع البيانات والتحليل والعمل والمراقبة.

المصادر:

- يمكن استخدام مصادر كثيرة منشورة في مقارنة الأداء، ويبين التقرير السنوي الإحصائي لوحدة إحصاءات المكتبات والمعلومات **LISU** بالفعل وبوضوح أن "من الأهداف الرئيسة للتقرير هي مساعدة اختصاصي المكتبات في عمل المقارنات بين أدائهم وأداء الآخرين". ويوجد موقع الوحدة **LISU** على:

www.iboro.ac.uk/ departments/is/lisu/index.html.

- إن دليل مقارنة الأداء **Benchmarking Manual SCONUL**، المشار إليه سابقاً هو مطبوع قام بتحريره Stephen Town وهو متاح للشراء من **SCONUL** (انظر الموقع:

www.sconul.ac.uk/pubs_stats/pubs/publications.html

- إن المكتبات التي تستخدم أسلوب مشروع **LIBQUAL+™** (انظر الفصل الثالث بعنوان رضا المستفيد) ربما تستخدم هذا لكي تهيئ بيانات تتعلق بمقارنة الأداء بالرغم من أن هناك بعض التحفظات تجاه هذا النوع من الاستخدام، لذا ينبغي الحرص من أجل التشديد على أن المقارنات التي تتم صحيحة.

المراجع :

Blagden, J. and Barton, J. (1997) Can You Compare One University's Library Performance With Another? 2nd Northumabria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services, Longhirst Hall, Northumfria, UK, Newcastle upon Tyne, Information Norht.

Creaser, C. (2003) As Others See Us: benchmarking in practice, LISU Occasional Papers 33, Loughborough, LISU, www.lboro.ac.uk/departments/is/ lisu/ downloads/ OP33.pdf.

Creaser, C. (2005) Benchmarking the Standard SCOUL User Survey: report of Favret, L. (2000) Benchmarking, Annual Library plans and Best Value: the implications for public libraries, Library Management, 21 (6 AND 7), 340 – 8.

Greenwood, H. and Creaser, C. (2006) Best Practice in Data Collection: report of a benchmarking exercise for Leicestershire Library Services and Warwickshire Library and Information Service, Occasional Paper no. 36, Loughborough, LISU,www.lboro.ac.uk/departmenhts/issu/downloads/op36.pdf.

Handy, C. (1995) Beyond Certainty: the changing worlds of organizations, London, Hutchinson.

Poll, R. (2000) Three Years of Operating Rations for University Libraries, Performance Measurement and Metrics, 1 (1), 3 – 8.

Town, J. S. (1995) Benchmarking and Performance Measurement, Morthumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services, Newcastle upon Tyne, Information North.

Town, J. S. (2000) SCONIL Benchmarking Manual, London, Standing Conference of National and University Libraries.

Wilson, F. and Town, J. S. (2005) Benchmarking and Library Quality Maturity, 6th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services, Durham, http://hdl. Handle. Net/ 1826/ 948

الفصل الثالث عشر

بطاقة التسجيل المتوازنة

The Balanced Scorecard

المقدمة :

يبدو من الفصول السابقة وخاصة من وصف عملية مقارنة الأداء في الفصل السابق أن أداء المكتبة لا يمكن تقديره إلاّ بواسطة تفحص مجموعة من المقاييس والمؤشرات للحصول على رأي متوازن لخدماتها وأعمالها الكثيرة. وتُعيدنا هذه الملحوظة إلى المسألة التي طرحناها في مقدمة الكتاب وهي أن "ما تم قياسه قد تم تنظيمه".

ويكمن الخطر الموجود دائماً بالنسبة لقياس الأداء في أن تركيز الانتباه على جوانب معينة من الخدمة سيشجع الاهتمام الإداري الجزئي والناقص. إن الحصول على نظرة واستراتيجية كلية من الصعوبة بمكان فيما يتعلق بنظم اجتماعية مثل المكتبات وخدمات المعلومات، حيث إن التفاعلات الإنسانية تجعل عملية القياس والتقدير صعبة، إن لم تكن أحياناً متعذرة. وهناك ميل دائم إلى الافتراض بأن هناك قاعدة متوافرة لدى الطلب، وهكذا تلقي البيانات الكمية لا المعلومات الضوء على الوضع الحالي، لكنها أكثر صعوبة وتكاليف في جمعها.

وقد أكد أصحاب النظريات الإداريون والمجربون على الحاجة إلى نماذج واسعة قادرة على تصوير تعقد عمل منظمات العالم الحقيقية في بيئات معقدة. وربما كانت بطاقة التسجيل المتوازنة **The balanced scorecard** هي أفضل مثال معروف وذات قبول واسع. وهناك عدد من النماذج الأخرى المستخدمة أحدها هو نموذج الامتياز **Excellence Model** للمؤسسة الأوربية لتنظيم الجودة **EFQM**، وقد تحدثنا عنه في الفصل الثاني عشر.

تعريف بطاقة التسجيل المتوازنة :

كانت فكرة بطاقة التسجيل المتوازنة هي لابتكار تقييمات لأداء المؤسسات التي تأخذ بعين الاعتبار كل عوامل الاختلاف، وقد ابتكرها كل من روبرت كابلان **Robert Kaplan** وديفيد نورتون **David Norton** في الولايات المتحدة (**kaplan and Norton, 1992, 1996**). وقد كان هذا التطور رد فعل للاعتماد المتزايد على المقاييس المالية – وبشكل خاص على "الخط الأدنى" **Bottom Line** الذي هيمن على المشروعات التجارية والصناعية لسنوات كثيرة.

وقد كان كابلان **Kaplan** ونورتون **Norton** مهتمين بصفة خاصة بكون المقاييس المالية تتطلع إلى الوراء فربما أخبرانا بما صنعه الاقتصاد والأعمال في الماضي لكنهما لا يخبرانا بالضرورة عن المستقبل. كما أنهما كانا يجهلان كثيراً من أوجه التقييم لكل مؤسسة كالسمعة مثلاً والمعرفة والزبائن المخلصين والمستخدمين الماهرين.

وكان بول **Poll** يقول إنه بالنسبة لمكتبة ما فإن القضية الأساسية هي استبدال التركيز على الناحية المالية بالتركيز على المستفيد فعلى حد قوله: "لا تبذل المكتبات قصارى جهدها من أجل أقصى ربح ، بل من أجل أفضل خدمة" **(Poll, 2001)**.

وتتطلب بطاقة التسجيل المتوازنة تحليلات للمؤسسة من أربع وجهات نظر مختلفة كما يبدو في الجدول رقم (١ ـ ١٣).

الجدول رقم (١ ـ ١٣) وجهات نظر لبطاقة التسجيل المتوازنة
Balanced Scorecard perspectives

ثقافة الناس وتطورهم	المقدرة على أن تكون المؤسسة مؤسسة ثقافية وأن تُبقى على القدرة على التطور والتحسن من خلال مهارات المستخدمين ومعرفتهم.
عمليات اقتصادية	القدرة على تشغيل عمليات اقتصادية مناسبة والتفوق في هذا الشأن.
وجهة نظر الزبون	توقعات وتجارب الزبائن بالإضافة إلى سمعة وتصورات المؤسسة.
وجهة نظر الموارد	القدرة على الانسجام مع كل الموارد واستخدامها بحكمة.

إن وجهات النظر الأربع لبطاقة التسجيل المتوازنة مُركزة على وضوح الأمور التالية:

- الرؤية **Vision** إلى أين تذهب المؤسسة وما هي رغبتها في مستقبلها؟.
- القيم **Values** كيف تفكر المؤسسة حتى تكون طريقتها ملائمة للعمل؟.
- ما هو تفكير المؤسسة تجاه تطورها ورسم صورتها للمستقبل؟.

تنفيذ المكتبة لبطاقة التسجيل المتوازنة :

استخدم عدد من المكتبات طريقة بطاقة التسجيل المتوازنة ومن الأمثلة على هذا جامعة فرجينيا **University of Virginia** في الولايات المتحدة (**Self, 2003**) ومجمع يتألف من مكتبة الجامعة وإقليم **Munster** ومكتبة ولاية بافاريا – ميونيخ **Bavarian State Library Munich** ومكتبة جامعة بريمن **Bremen** في ألمانيا (**Poll, 2001**)، كما أن هذه الطريقة استخدمت كثيراً في

مكتبات المملكة المتحدة عبر كل القطاعات. فمثلاً أصدرت خدمات مكتبة جامعة هال University of Library Services Hull أهدافها لبطاقة التسجيل المتوازنة ومقاييس الأداء وأهدافه.

وقد صنفت مقاييسها لخطتها للعام ٢٠٠٥ ـ ٢٠٠٦م في الأمور التالية، (انظر الموقع: www.hull.ac.uk/lib.downloads/balanced_scorecard_0506.pdf)

١. مفتوحة للتعليم – وجهة نظر خدمة الزبون هي:

- هل تلبي المكتبة احتياجات المستفيدين منها بشكل جيد؟

٢. القيمة التي تُعطى للمال أي وجهة النظر المالية:

- هل تُنظم ميزانية المكتبة لإنجاز مهامنا بشكل جيد؟

٣. العمل ببراعة – وجهة نظر العمل الداخلي:

- كيف تعمل الإجراءات الداخلية للمكتبة لتوصيل مجموعات المكتبة والخدمات بكفاءة؟

٤. بناء الجامعة الإلكترونية E-campus – جزء من وجهة نظر الثقافة والتطور:

- كيف ننمي شعبنا وأنظمتنا للتأكيد على أن أهدافنا ستتحقق في المستقبل؟

٥. التعاون للوصول – وهو جزء آخر من وجهة نظر الثقافة والتطور:

- كيف نطور شعبنا وأنظمتنا للتأكيد على تحقيق أهدافنا في المستقبل؟

٦. التوظيف في المستقبل – وهو أيضاً جزء من وجهة نظر الثقافة والتطور:

• كيف نطور شعبنا وأنظمتنا للتأكد من أن أهدافنا ستكون واقعاً في المستقبل؟

إن المثال السابق يُعد مثالاً جيداً للطريقة التي يمكن بها اتباع المبادئ التي تكمن وراء بطاقة التسجيل المتوازنة وذلك لمواجهة المتطلبات الخاصة لمكتبة محددة. فنجد هنا أن الناحية المالية ليست مهملة لكنها مصممة بحيث تتصل بالمسؤوليات المالية الأساسية وهي الحصول على المال لإنفاقه من أموال عامة.

وهناك ميزة أخرى لاستخدام هال **Hull** وهي أنها تربط هدفين بكل مقياس، فكما يشرح المؤلفان "لو حصلنا على الهدف رقم (١) عندئذ نكون قد قمنا بالعمل على المستوى الذي أردناه، أما إنجاز الهدف رقم (٢) فهذا معناه أننا نتقدم في عملنا ولكن لا يزال أمامنا القليل لنقوم به". انظر الموقع:

.**www.hull.ac.uk/lib/using_our_libraries/ performance/balanced_scorecard/**

فعلى سبيل المثال هم يقررون الهدف رقم (١) وهو لقضايا الخدمة الذاتية كنسبة ٥٠٪ من القضايا الإجمالية، بينما الهدف رقم (٢) بنسبة ٤٥٪، إن هذا يهيئ مجالاً مفيداً يمكن تنظيم الأداء وتنظيم أولويات المصادر ضمنه.

ويختلف عدد مؤشرات الأداء المستخدمة ضمن طرق بطاقة التسجيل المتوازنة على الرغم من أن كابلان **Kaplan** ونورتون **Norton** يقترحان بأن **20 -25** من المقاييس هي حول الصحيح (انظر **Kaplan and Norton, 1996**). وتَستخدم روزويثا بول **Roswitha Poll** في المثال المشار إليه سابقاً (٢٠) من المؤشرات وهي على النحو التالي:

- وجهة نظر المستفيد:

١. النفاذ إلى السوق كنسبة عدد الناس المسجلين كمستفيدين فعليين.

٢. رضا المستفيد.

٣. عدد ساعات فتح المكتبة بمقارنته مع الحاجة إليها.

٤. أمور تتعلق بالاستفادة (الإعارات والاستخدام في المنزل) لكل شخص.

٥. الحصول الفوري مثلاً نسبة الإعارات الفورية بالنسبة للمجموع الكلي للإعارات (ويشمل هذا الحجوزات والإعارة التعاونية بين المكتبات ILI)

- الخدمات الإلكترونية:

٦. نسبة الذين يستخدمون خدمات المكتبة الإلكترونية.

٧. نسبة التوصل إلى خدمات المكتبة الإلكترونية من خارج المكتبة.

- وجهة النظر المالية:

٨. التكاليف التي تدفعها المكتبة لكل شخص من السكان.

٩. التكاليف التي تدفعها المكتبة لكل حالة استخدام.

١٠. نفقات التزويد مع مقارنتها بتكاليف الموظفين.

١١. نسبة تكاليف الموظفين لخدمة المكتبة أو إلى المُنتج كنسبة من التكاليف الكلية للموظفين.

١٢. نسبة نفقات التزويد التي أنفقت على وسائط المعلومات الإلكترونية.

- إجراءات المكتبة:

١٣. المواد التي تم الحصول عليها في كل سنة للموظفين بدوام كامل.

١٤. معدل الوقت الذي تتخذه العمليات لكل مادة يتم الحصول عليها.

١٥. عدد المراحل التي يشتمل عليها التزويد بمُنتج ما أو خدمة (لكل خدمة مكتبة).

١٦. نسبة النفقات الإجمالية للموظفين التي أُنفقت على الخدمات الإلكترونية والتزويد بالمواد الإلكترونية.

- أمور احتمالية:

١٧. ميزانية المكتبة كنسبة مئوية من ميزانية المؤسسة.

١٨. النسبة المئوية للإنفاق الحالي المخصص لتقنيات المعلومات والاتصالات.

١٩. عدد الساعات الرسمية للتدريب لكل موظف.

٢٠. عدد مرات المرض قصير الأمد لكل موظف.

وتجدر الإشارة إلى أن الخدمات الإلكترونية خلال تأليف هذا الكتاب كانت حديثة نسبياً ولم تكن قد أُدمجت تماماً في خدمات المكتبة. وكما سبق أن أشرنا فإن إدماج قياس الأداء في الخدمات الإلكترونية مع قياسه بالنسبة للخدمات التقليدية كان مشكلة استمرت بعض الوقت ؛ إلا أن بطاقة التسجيل المتوازنة **The Balanced Scorecard** تهيئ إطاراً مفيداً للعمل بالنسبة لتطوير مقاييس الخدمات الإلكترونية فكما يقول تاون **Town** في عام (٢٠٠٤): "إن إدراك المفاهيم المختلفة لأصحاب الحصص هي مسألة أساسية في هذه الطريقة وتساعد في تقديم المقاييس الصحيحة للجمهور الصحيح".

ومع ذلك فيلزم التأكيد على أن هذه الطريقة تجدي فقط كجزء من إطار عمل يتضمن استراتيجية كاملة في التخطيط والمراقبة، ويأخذنا هذا إلى ما وراء المجال الذي يبحث فيه هذا الكتاب بالرغم من أن كثيراً من المؤلفين

قدموا نماذج تظهر كيفية استخدام بطاقة التسجيل المتوازنة ضمن استراتيجية تخطيطية (منهم على سبيل المثال Schneiderman, 2004).

وقد أثبت فاليريس Valiris وتشايتاس Chytas في عام ٢٠٠٥ ارتباط طريقة بطاقة التسجيل المتوازنة بصنع القرار متعدد المعايير Multi-criteria Decision Making (MCDM)، وهي طريقة تأخذ في الحسبان المعيار المتعدد في صنع القرار.

الخاتمة :

تزودنا بطاقة التسجيل المتوازنة Balanced Scorecard بإطار عمل جيد لإنجاز نظرة كلية إلى أداء المكتبة فتساعد في التأكيد على ألا يكون هناك أي مجال آخر يُبحث وأن يبذل المديرون قصارى جهدهم حيثما ينبغي أن يكون. وهناك ما يشبه هذا في مجموعة LIBQUAL™ (الذي تحدثنا عنه في الفصل الثالث)، وهو يحاول أيضاً أن يتخذ رأياً متوازناً ليتفحص مجالات مختلفة من خدمة المكتبة بالرغم من أن هذا يعتمد على توقعات المستفيدين ومفاهيمهم أكثر مما يعتمد على رأي الإدارة الذي يقوم بإعلام بطاقة التسجيل المتوازنة.

وقد استخدمت مكتبات كثيرة بنجاح بطاقة التسجيل المتوازنة أو بديلاً عنها وأثبتت قيمتها في قطاعات مختلفة، ومع ذلك فلا يزال هناك احتياج إلى أمثلة عن استخدامها في المكتبات ، حيث إن الخدمات الإلكترونية هي المسيطرة.

المصادر:

- ابتكرت المكتبة العامة في كاليفورنيا **The Cerritos Public Library** دليلاً مفيداً لاستخدام بطاقة التسجيل المتوازنة **Balanced Scorecard** في المكتبات، انظر الموقع: **http://cml.ci.cerritos.ca.us/scorecard/.**
- يوجد شريط فيديو مباشر حول بطاقة التسجيل المتوازنة **Balanced Scorecard** مقدم من قبل جمعية مركز المكتبات والمعلومات الفدرالي في الولايات المتحدة **Federal Library and Information Center Committee (FLICE)** والشبكة الاتحادية للمكتبات والمعلومات **Federal Library and Information Network (FEDLINK)** وهو متاح على الموقع: **http://loc.gov/flicc/ video/balance/**

المراجع :

Kaplan, R. S. and Norton, D. P. (1992) The Balanced Scorecard: measures that drive performance, Harvard Business Review, 70 (1), 71 – 9.

Kaplan, R. S. and Norton, D. P. (1996(The Balanced Scorecard: translating strategy into action, Boston MA, Harvard Business School Press.

Poll, R. (2001) Performance, Library Trends, 49 (4), 709 – 17.

Schneiderman, A. M. (2004) How to Build a Balanced Scorecard, WWW.Schneiderman.com/Concepts/Scorecard/How_to_Build_a _Balanced_Scorecard/ how_to_build_a_BSC_intro. Htm.

Self, J. (2003) From Values to Metrics: Implementation of the balanced scorecard at a university library, Performance Measurement and Metrics, 4 (2), 57 – 63.

Town, J. S. (2004) E-measures: a comprehensive waste of time? VINE: The Journal of Information and Knowledge Management Systems, 34 (4), 190 – 5.

Valiris, G. and Chytas, P. (2005) Making Technique, Performance Measurement and Metrics, 6 (3), 159 – 71.

الفصل الرابع عشر

المعايير

Standards

المقدمة :

هناك فوائد كبيرة لتطوير واستخدام المعايير في قياس الأداء، وليس أقلها التخفيف من الجهد الفردي، واحتمال إصدار نتائج هي في الحقيقة قابلة للمقارنة. ولهذا، فليس من المدهش أن تكون قطاعات كثيرة قد طورت المعايير والأدلة كقاعدة للخدمة وذلك خلال سنوات كثيرة، وبعض هذه المعايير تعود إلى قوانين. فمثلاً كانت المكتبات العامة في إنكلترا وويلز قد طلب منها بموجب القانون تقديم "خدمة شاملة وكافية" منذ صدور قانون المكتبات العامة في سنة ١٩٦٤م بالرغم من أن المقصود من هذا لم يحدد بشكل جيد. وقد جرت محاولة لحسم هذا الأمر في أوائل القرن الحالي مع تطور معايير المكتبات العامة في محاولة للتزويد بمقياس للنجاح من أجل تقييم اقتصاديات الخدمة ذات الكفاءة والفعالية كما يظهر من حديثنا التالي.

وهناك مثال آخر في قطاع الخدمة الصحية ، حيث قُدمت طريقة تعتمد على المعايير من قبل اتحاد المكتبات والمعلومات الصحية Health Libraries and Information Confederation (HELICON). وقد أشارت إلى أن "تطور المعايير التي يمكن استخدامها في تقييم ودعم خدمات المكتبات والمعلومات في تهيئة خدمات فعالة ترتكز على خدمة الزبائن، هو جزء من خطة تحسين الكفاءة" (انظر Fowler and Trinder, 2002).

ويوجد عدد قليل من المعايير الدولية الرسمية التي تم تطويرها من قبل اختصاصيين خبراء ولقيت إقراراً من قبل السلطات المعنية بالمعايير الوطنية مثل معهد المعايير البريطاني BSI، ومنظمة المعايير المعلوماتية الوطنية في الولايات المتحدة NISO، بالإضافة إلى معايير وأدلة تتعلق بالقطاعات.

معايير خدمة المكتبة العامة :

عُرضت معايير المكتبات العامة في إبريل من العام ٢٠٠١م وقد عُدلت على ضوء التجربة بعد نشر إدارة الثقافة والإعلام والرياضة التقرير الأساس حول "إطار عمل للمستقبل" **Framework for the Future** في فبراير من عام ٢٠٠٣م.

وكان من المتوقع في العام ٢٠٠٦م أن تواجه المعايير التي تم تحديدها بالنسبة إلى عشرة معايير **(www.clture.gov.uk/IVR/rdonlyres/ 07070797-AF22-4064-8BAF-FEEE2ABA99Fg/0/ Libstandards_06.pdf)**

وهذه المعايير على النحو التالي:

- نسبة العائلات التي تسكن ضمن مسافة محددة من مكتبة مستقرة.
- معدل عدد ساعات فتح المكتبة لكل ١٠٠٠ من السكان لكل المكتبات.
- نسبة المكتبات المستقرة المزودة بمصادر المعلومات الإلكترونية المتصلة بالإنترنت.
- العدد الكلي لمحطات العمل الإلكترونية المتصلة بالإنترنت وبفهرس المكتبة (المتاح للاستخدام العام سواء في المكتبات المستقرة أو المتنقلة، وغيرها من مجالات الخدمة) المتاحة للمستفيدين لكل ١٠,٠٠٠ من السكان.
- الطلبات :
  - نسبة الطلبات للكتب التي تُلبى ضمن ٧ أيام.
  - نسبة الطلبات للكتب التي تُلبى ضمن ١٥ يوماً.
  - نسبة الطلبات للكتب التي تُلبى ضمن ٣٠ يوماً.

- عدد الزيارات إلى المكتبة لكل ١٠٠٠ من السكان.
- النسبة المئوية للمستفيدين من المكتبة من عمر ١٦ وما فوق الذين ينظرون إلى خدمة المكتبة كما يلي:
  - جيدة جداً.
  - جيدة.
  - ملائمة.
  - غير جيدة.
  - سيئة جداً.
- نسبة المستفيدين من المكتبة من عمر ١٦ فما فوق الذين ينظرون إلى خدمة المكتبة كما يلي:
  - جيدة.
  - مناسبة.
  - سيئة.
- المواد المضافة سنوياً من خلال الشراء لكل ١٠٠٠ من السكان.
- الوقت الذي يستغرقه إعادة إملاء المجموعة المعارة في الرفوف المفتوحة أو المتاحة للإعارة.

إن كل هذه المعايير يصحبها هدف من الأهداف، فعلى سبيل المثال يكون الهدف بالنسبة لمعيار الفقرة قبل الأخيرة هو "المواد المضافة سنوياً من خلال الشراء لكل ١٠٠٠ من السكان هو ٢١٦، وتتعلق الأهداف في بعض الحالات بنمط إدارة المكتبة، وقد سبق أن تحدث فافرت **Favret** سنة (٢٠٠٠) عن خلفية تطوير هذه المعايير لخدمة المكتبة.

معايير المكتبة الأكاديمية :

من غير المعتاد بالنسبة للمكتبات الأكاديمية أن تواجه معايير إلزامية من النمط المطلوب لقطاع المكتبة العامة في المملكة المتحدة، ومع ذلك فمن المطلوب أن تؤدي دورها في تمكين مؤسساتها من تلبية المتطلبات والتي هي في بعض البلدان وسيلة تؤدى بمعايير فعالة. ويؤدي هذا في كثير من الأحيان إلى اضطراب ما بين المعايير المستخدمة وذاتية المؤسسة مما يقود إلى أولويات ويترتب على مديري المكتبات أن يكونوا على دراية بهذا الأمر. وقد أدت النقلة العامة نحو تقييم التدريس فيما يتعلق بنتائج الثقافة إلى أن تصبح المعايير المركزة حول المكتبة أكثر ملاءمة.

ومن الملاحظ أن الوكالات الإقليمية في الولايات المتحدة **Regional Accrediting Agencies** بتوجيه من مجلس التعليم العالي **Council for Higher Education Accreditation (CHEA)**، قد تحولت أيضاً إلى معايير تعتمد على محصلات تعلُّم الطالب، وفيما يلي اقتباس من بحث للباحثين هيرنون **Hernon** ودوجان **Dugan**، سنة ٢٠٠٢م.

"إن هذه الهيئات المفوَّضة تعتقد أن تقديرات النتائج تقيس فعالية المؤسسة وبأن هذه الفعالية يمكن أن تحدد بالنسبة لنتائج تحصيل الطالب من التعليم وللكفاءة التعليمية المتطورة." (انظر **Hernon and Dugan, 2002**).

ومع ذلك فقد لاحظ هيرنون **Hernon** ودوجان **Dugan** بأن هناك اختلافاً كبيراً ما بين الوكالات المفوضة على مستوى الوصف في معاييرها. والبعض منها عامة بدرجة كبيرة ، بينما البعض الآخر مثلاً يتطلب دليلاً للتزويد ببرامج الوعي المعلوماتي والتوصيل الناجح لها. وهكذا فإن الاتحاد الغربي

للمدارس والكليات Western Association of Schools and Colleges (WASC) يطلب مثل هذا الدليل تحديداً كما يتبين من العبارات التالية:

"كيف تؤكد المؤسسة بأن موظفيها يطورون مهارات الوعي المعلوماتي المطلوبة من أجل تحديد مكان المعلومات: تقييمها واستخدامها بمسؤولية؟ وكيف تستثمر المكتبة الخبرات الخاصة لاختصاصي المعلومات لدعم التدريس: العمل وتخطيط تقنية المعلومات؟ (الاتحاد الغربي للمدارس والكليات، في عام 2001، للمؤلفين Hernon and Dugan, 2002).

معايير في قطاعات أخرى :

إن طريقة المعايير الصعبة والسريعة هي غير اعتيادية في القطاعات الأخرى، إذ أن المكتبات الطبية Health Libraries كما أشرنا سابقاً قد طورت معاييرها الخاصة بتوجيه من اتحاد المكتبات والمعلومات الصحية HELICON بالرغم من أنه يشار إليها أحياناً بأنها قائمة تدقيق "Checklist: كما يشار إلى المعايير المنفردة بأنها "معيار للقياس" Measurement Criteria. ويبين المعيار (3.1.1) مثلاً بأن المصادر المادية والإلكترونية يتم اختيارها وتحديثها باستشارة المستفيدين.

وهناك ملاحظة توضيحية هي أن "هناك احتياجاً للدليل لكي نُظهر أن المستفيدين يشاركون في عملية اختيار المصادر. إن دليل استخدام الأدلة أو القوائم المحورية يمكن تقديمه إلاّ أنها لا ينبغي أن تستخدم على النفقة المخصصة لاستشارة المستفيد. وهذا المعيار إجباري (فهو إما أن يفي بالمطلوب أو لا يفي) بينما نجد أن بعض المعايير الأخرى متدرجة (انظر Fowler and Trinder, 2002).

معايير دولية متقاطعة : International Cross-sectoral Standards

مقياس إيزو 11620:

تم تطوير مقياس ISO 11620 للعام ١٩٩٨م (المعلومات والتوثيق: مؤشرات أداء المكتبة) من قبل فريق من الخبراء وقد أصدروا تقريراً فنياً (إيزو، ISO/TR 20983) في العام ٢٠٠٣م مع مؤشرات إضافية للأداء فيما يتعلق بخدمات المكتبة الإلكترونية. ومن الجدير بالذكر أنه في زمن كتابة هذا الكتاب كان المقياس الذي سيمد المؤسسات الوطنية القياسية هو من الناحية الفنية ISO 11620 للعام ١٩٩٨، لكنه سيكون في الواقع النسخة الخاصة بالعام ٢٠٠٣م Version Incorporating Amendment 1 (وهي BSI 14 691).

وسوف يكون المقياس ISO 11620 مستخدماً في جميع أنواع المكتبات في كل أنحاء العالم، بالإضافة إلى أن تخصيص المؤشرات نفسها يزود بالمنهجية التي سوف تستخدم في جمع وتحليل البيانات، ومع ذلك فإنها تبين بوضوح أنها لا تشمل "مؤشرات لتقييم أثر المكتبات سواء على الأفراد أو على المجتمع".

ويبدأ المقياس بتعريفات للمصطلحات، مثل "مستفيد" User فهو ببساطة "شخص يتلقى خدمات المكتبة"، ثم يضع المعيار لإدخال مؤشر ما في المقياس، وهو مصطلح ينبغي أن يكون قد اختُبر بشكل كامل "Thoroughly Tested" ويكون صالحاً للاستخدام وكذلك (يفضل) أن يكون قد تم توثيقه في المؤلفات". وبكلمات أخرى نقول إن المقياس يجمع بطريقة فعالة عملاً قد أخذته المكتبات ومراكز البحث على عاتقها عبر السنين وذلك بترقية المصطلحات العامة والموافقة عليها والمنهجية والاستخدام.

وهناك خمس فئات من المؤشرات وهي على النحو التالي:

- قوة الإدراك والملاحظة لدى المستفيد.
- خدمات عامة (بقدر كبير القسم الأكبر).
- خدمات فنية.
- تعزيز الخدمات (رغم أنه لم تحدد في الوقت الحاضر مؤشرات في هذا المجال).
- خدمات المستفيدين.

ونجد على سبيل المثال أن المؤشر **B.2.4.2** عنوانه هو : "الإعارات لكل شخص" "**Loans per Capita**"، أما هدف تحديد هذا المؤشر فهو "تقدير نسبة استخدام مجموعات المكتبة". وهو يطبق في كل المكتبات التي لديها مجموعات للإعارة ويمكن استخدامه مع المجموعات الخاصة والفروع وما إلى ذلك، بالإضافة إلى استخدامه مع خدمات المكتبة ككل. ويُعَرَّف المؤشر كالتالي: "هو العدد الكلي للإعارات في سنة موزعة لخدمة الناس".

وقد تم تحديد "الإعارة" و "السكان" الذين سيخدمون في مقدمة المقياس منعاً لأي غموض، ولك أن تلاحظ أن الكلمة الأخيرة تتضمن أن البيانات الصحيحة تتعلق بكل من المستفيدين وغير المستفيدين، أي كل الناس الذين يستحقون الاستفادة من خدمات المكتبة.

أما الأسلوب المستخدم فهو "تعداد الرقم الإجمالي للإعارات في السنة"، بالرغم من أن هناك استثناء للإعارات الداخلية بين المكتبات. ويحسب بعد ذلك المؤشر بواسطة تقسيم العدد الإجمالي للإعارات في السنة على عدد الأشخاص الذين تتم خدمتهم من السكان ثم إكمال العدد إلى عدد عشري واحد.

كما أن المقياس يزودنا ببعض التعليقات حول حدود المؤشرات والمسائل التي ينبغي أخذها بعين الاعتبار، وهي تتضمن بالنسبة للمؤشر الذي تحدثنا عن حساسيته تجاه التغيرات والآثار التي تترتب على العوامل الخارجية مثل المستويات الثقافية والظروف الموجودة في الدراسة والبحث داخل المكتبة.

وتتم مراجعة المقياس ISO 11620 باستمرار من قبل الجمعية الفنية للمنظمة الدولية للمقاييس ISO رقم 46 – 46 ISO Technical Committee (المعلومات والتوثيق)، والجمعية الفرعية 8-8 Sub – Committee (الإحصاءات وتقييمات الأداء). وتتألف الجمعية الفرعية من خبراء موجهين في المجال وقد ترأست الجمعية مؤخراً الدكتورة روزويثا بول Roswitha Poll من جامعة Munster بألمانيا و Universitats – und Landesbibliothek Münster. بإنتاج بارز من إعداد الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات IFLA.

مقياس إيزو/ TR 20983

ليس للتقرير السنوي نفس المكانة التي للمعيار الدولي، لكنه يهدف إلى إعلام المجتمع حول التفكير الحديث. وبخلاف المقاييس الدولية التي ينبغي أن تكون من خلال خطة للانتخاب وتكتسب الاستحسان بأقل من نسبة ٧٥٪ من الهيئات الوطنية العضوة التي تدلي بصوتها، نجد أنه يمكن إصدار التقارير الفنية بانتخاب بسيط من الأكثرية في جمعية إيزوISO ذات الصلة. وهذه الأخيرة هي مركز الوثيقة الجديدة حول مؤشرات الأداء لخدمة المكتبة الإلكترونية.

أما TR 20983:2003 فترجع إلى المقياس إيزو ISO 11620 خاصةً في جذب الانتباه إلى مؤشرات الأداء في المقياس والتي تنفذ كلاً من الخدمات التقليدية والإلكترونية مثل "رضا المستفيد" أو "إجابة صحيحة تحدد النسبة"، والتي تقيس الأداء بالنسبة للخدمات المرجعية التي يمكن تقديمها شخصياً أو عن بعد أو بالوسيلتين كلتيهما. وكما هو الحال بالنسبة للمقياس ISO 11620 فإن التقرير الفني يتحدث بكثافة عن العمل الذي تم القيام به ضمن جماعات المتمرنين والباحثين في المكتبة، وبشكل خاص مشروع الهيئة الأوروبية European Commission الذي تموله EQUINOX (انظر Brophy et. Al., 2000) وتم عمله في الولايات المتحدة من قبل تشاراز مكلور Charles McClure وجون بيرتوت John Bertot وزملائهما (Bertot et. al., 2001) وكذلك تقارير جمعية مكتبات البحث ARL بالنسبة للمقاييس الإلكترونية: (انظر الموقع: www.arl.org/stats/newmeas/emetrics/) - انظر الفصل السادس.

إن المقياس إيزو TR 20983 على سبيل المثال يصف أحد المؤشرات بأنه "عدد الوثائق التي تم تحميلها في الدورة الواحدة" وتُعَرَّف بأنها "عدد الوثائق والمداخل التي تم تحميلها جزئياً أو كلياً من كل مصدر إلكتروني مقسوماً على عدد الدورات في كل خدمة خلال مدة زمنية محددة". كذلك، هناك ملحوظات حول الحدود التي يلتزم بها المؤشر والتي ربما تأثرت بمستويات الخبرات لدى المستفيدين سواءً كانت الخدمات مجانية أو مدفوعة الأجر ومدى تشجيع الخدمة التي تقدمها المكتبة.

ويقترح التقرير أيضاً بأن تدريج كل البيانات من كل قاعدة للبيانات ليس من الحكمة وبأنه يمكن تدريج تلك البيانات لأنماط متشابهة (مثل مجلات إلكترونية). وقد أُخذ المؤشر المقترح من مؤشر 4 لـ EQUINOX، ومن

المقترح إمكانية استخدامه جنباً إلى جنب مع مؤشر آخر هو "الثمن لكل وثيقة يتم تحميلها".

مقياس إيزو 2789:

تقوم نفس الجمعية الفرعية للـ ٤٦ ISOL/TC مثل إيزو 11620 ISO وكذلك الجمعية الفرعية ٨، بإصدار إحصاءات المكتبة الدولية International Library، وهذا له أهميته لأن كثيراً من التعريفات المستخدمة من قبل إيزو ISO 2789 تؤيد حساب مؤشرات الأداء في المقاييس ISO 11620.

كذلك فإن المقياس إيزو ISO 2789 يبدأ بمصطلحات وتعريفات، بعضها قد تم تحديثه عن النسخة السابقة ببحث الأمور اللازمة لحفظ إحصاءات الخدمة الإلكترونية. إذ أن تعريفات المقياس إيزو ISO 2789 مثلاً والتي هي أكثر اتساعاً من تلك الموجودة في المقياس ISO 11620 تزودنا الآن بشرح لما هو مقصود بـ "كتاب إلكتروني" "electronic book"، أو "e-Book" وهو: وثيقة رقمية مرخصة أو غير مرخصة حيث النص القابل للبحث نص عام ويمكن أن يُشاهد فيما يماثله من كتاب مطبوع (Monograph).

وجدير بنا التذكر بأن التزويد بمصطلح محدد دولياً أمر يساعد كثيراً على أغراض كثيرة وليس فقط في قياس الأداء، بينما مثل هذه التعريفات تكون عرضة للنقد أو عدم الموافقة عليها. ويحتوي المقياس على ست فئات هي على النحو التالي:

- المكتبات (كيف يمكن تعداد عدد المكتبات في وحدة إدارية مثل سلطة مكتبة عامة).
- المجموعة.
- استخدام المكتبة والمستفيدين.

- الحصول على الخدمات والتسهيلات.
- النفقات.
- موظفو المكتبة.

وهناك ملحق يبحث في أساليب قياس استخدام خدمات المكتبة الإلكترونية التي تضم ما يلي:

- الفهارس المباشرة المتاحة للعامة OPACs.
- مواقع المكتبة على الشبكة.
- مجموعات المصادر الإلكترونية المقسمة فرعياً إلى قواعد بيانات، دوريات إلكترونية ووثائق رقمية.
- خدمات مراجع إلكترونية.
- تدريب المستفيدين على الخدمات الإلكترونية.
- الاتصال بالإنترنت على الخدمات الإلكترونية.

وهناك اقتراح بأن تجمع الإحصاءات عن استخدام الخدمات الإلكترونية بالتركيز على سؤالين هما: "كم عدد المرات التي اتصل فيها المستفيدون بخدمة المكتبة الإلكترونية؟" و "كم وثيقة وجدوها من تلك الوثائق التي يعتقدون أنها ذات صلة بالموضوع الذي يبحثون عنه؟

وهناك إقرار في هذا الجزء من المقياس بأن تطوير المقاييس التي تكون ملائمة هو قضية مستمرة وبأن هناك مشكلات خاصة في ملاءمة البيانات الإحصائية التي تنتجها أنظمة مختلفة، ويتصل النقاش حول مشروع COUNTER في الفصل السادس مباشرة بهذا الموضوع.

وهنـاك اقتراحـات للمقيـاس إيـزو 2789 ISO فيمـا يتعلـق بالبيانـات الإحصائية التي يمكن جمعها من خلال دراسات مسحية لأنواع كثيرة، وهـذه الدراسات تشمل ما يلي:

- دراسات عامة تهدف إلى مخاطبة اختراق السوق.
- دراسات خاصة لتقدير أشكال محددة من الاستفادة من المكتبة، مثلاً إن كانت هناك رغبة في تقدير سهولة استخدام الفهرس المباشر المتاح للعامة OPAC.

وربما كان هذا الجزء هو أقل جزء يبعث على الرضا في المقياس، نظراً لأنه يمكن أن يخاطب بعض القضايا الكبيرة باختصار (ومنها سهولة الاستخدام) بالرغم من أن هذه القضايا تحتاج إلى معالجة أكثر اتساعاً في إطار عمل منهجي معقد. ويمكن للقارئ أن يرجع إلى الفصل الثامن لبحث آخر حول طرق الوصول إلى هذا السؤال المحدد.

وهناك ملحق مفيد للمقياس يقترح طرقاً لـ "البحث عن البيانات" حيث توجد مجموعة غير كاملة، مثلاً لدى محاولة ابتكار عودة إلى إحصاءات قومية أو إقليمية، حيث فشلت إحدى أو بعض المكتبات في التزويد بالبيانات.

الخاتمة :

تزودنا المقاييس بوسائل قوية لتوجيه قياس أداء المكتبة، طالما أنها تقدم إرشادات حول المؤشرات التي يمكن استخدامها حول طرق جمع المعلومات وتحليلها لدعم الحصول على مؤشرات للأداء. ويختلف تطبيق المعايير

بشكل كبير عبر قطاعات مختلفة مع كون المكتبات العامة هي القطاع الأكبر الذي تكون فيه إلزامية. وتتطور المعايير باستمرار فالتجربة تؤدي إلى ترقيتها وإلى خدمات جديدة أو إلى تقديم طرق جديدة في تقديم الخدمات.

وهكذا نجد أنه من الضروري على الدوام أن تكون هناك تعديلات للطبعات المنقحة عندما تصبح متوافرة، بالرغم من أن النسخ الحالية تقدم لنا لقطة سريعة للتدريب أو الممارسة الجيدة.

المصادر:

- جُمعت المعلومات حول المعايير في قطاعات مختلفة من قبل فريق المعلومات في CILIP وهي متوافرة على الموقع التالي:

www.cilip.org.uk/enquiryandsearch/enquiries/ professionalinformation

- المعلومات الحديثة حول معايير المكتبات العامة في المملكة المتحدة يمكن الحصول عليها من الموقع DCMS وهو:

www.culture.gov.uk/global/publications/archive_2004/ library_standards.htm.

- المقاييس الدولية وتشمل النسخ الإلكترونية وهي متوافرة للشراء من إيزو ISO والوكالات الوطنية مثل BSI و NISO.

المراجع :

Bertot, J. C. et al. (2001) Statistics and Performance Measures for Public Library Networked Services, Chicago IL, American Library Association.

Brophy, P. et al. (2000) EQUINOX: Library Performance Measurement and Quality Management System: performance indicators for electronic library services, Dublin, Dublin City University, www.equinox.dcu.ie/ reports/pilist.html.

Department for Culture, Media and Sport (2003) Framework for the Future: Libraries, Learning and Information in the Next Decade, London, DCMS.

Favret, L. (2000)Benchmarking, Annual Library Plans and Best Value: the implications for public libraries, Library Management 21 (6 and 7), 340 – 8.

Fowler, C. and Trinder, V. (2002) Accreditation of Library and Information Confederation, www.nelh.nh.uk/ librarian/ Accreditation_Cheeklist_2nd_Edition_ 2002. pdf.

Hernon, Chicago IL, American Library Association.

Western Association of Schools and Colleges (2001) Handbook of Accreditation, Alameda CA, WASC,www.wascweb.org/senior /bandbook.pdf.

الملاحق

الملحق رقم (١)

أساليب جمع البيانات
Data Collection Methods

المقدمة :

يحتوي هذا الملحق على وصف للأساليب الرئيسة المستخدمة في المكتبات لجمع البيانات لدعم قياس الأداء. وهذا الملحق بالإضافة إلى الملاحق التالية يدور حول تحليل البيانات وعرض النتائج بقصد تقديم الإرشاد العملي لأولئك المشتغلين بتصميم وعمل تقديرات لخدمات المكتبة.

ويجب أن تقرأ التعليقات في الأجزاء الأولى من هذا الكتاب حول أساليب جمع البيانات بالترابط مع هذه الملاحق، وينبغي توجيه العناية بصفة خاصة إلى اختيار طرق مناسبة للسؤال المطروح وأن نتذكر جيداً الاختلافات بين الأساليب الكمية والكيفية. كما أنه من المهم أن نتذكر جيداً كيف سيتم تحليل البيانات وتقديمها لدى اختيار أساليب جمع البيانات، ولا فائدة من جمع مجموعات من بيانات لا يمكن تحليلها سواءً بسبب أن الأدوات ليست متوافرة أو أن استخدام المصدر كبير جداً.

ويُفترض أنه قبل تقرير استخدام أسلوب ما وقبل تصميم آلية جمع البيانات ينبغي وضع خطة إجمالية للتقييم، والفصل الأول من هذا الكتاب وضع العناصر التي تغطيها مثل هذه الخطة.

قضايا عامة حول الدراسات وغيرها من أساليب جمع البيانات :

إنه من المناسب أن نبدأ ببعض إرشادات عامة حول طريقة عمل الدراسات وأساليب جمع البيانات. ويتم تقديم هذه الإرشادات المؤلفة من عشر قواعد

ذهبية لجمع البيانات وتنفذ بصفة خاصة بالنسبة للأساليب التي تتضمن موضوعات إنسانية وهي كالتالي:

١- ينبغي ملاحظة معايير أخلاقية قوية على الدوام وعلى الأخص عدم القيام بأي شيء يعرض بيانات للأذى أو الإذلال أو الإزعاج، وعند الضرورة احصل على الإذن مسبقاً وذلك للقيام بدراسة أو تدريب آخر على جمع البيانات، واسمح للمشتركين بالانسحاب في أية مرحلة دون أن يتطلب هذا سبباً.

٢- اشرح دوماً الهدف الدقيق لأية دراسة والاستخدام الذي سيتم للبيانات التي تم جمعها.

٣- وضح حقيقة الدراسة وزود المستفيدين على الدوام بالتفاصيل.

٤- لا تفترض أن يكون المستجيبون على علم بالموضوع الذي يبحثون عنه، واشرح لهم كل شيء بوضوح ولتكن اللغة التي تستخدمها في ذلك بسيطة وغير غامضة.

٥- قم بتنظيم الأسئلة في تتابع منطقي، واسأل في كل مرة سؤالاً واحداً.

٦- تجنب الأسئلة التي ربما تقترح ما هي "الإجابة الصحيحة".

٧- استخدم دوماً الاختبار الأولي **Pilot** وقم بتعديلات بناءً على ما تعلمته.

٨- قم بتحليل كل النتائج ولا تستخدم الخيار في هذه المرحلة بل اترك البيانات تكشف عن كل ما تستطيع أن تكشفه.

٩- لا تقم بادعاء أي شيء لم تمدك به البيانات لدى عرض النتائج.

١٠-قدم شكراً وإدراكاً للخدمة التي أمدتك بها المصادر وكذلك مساعدوك.

ومن الضروري بالنسبة لمعظم عمليات جمع البيانات أخذ عينة من كل السكان الذين تمت دراستهم، لذا سوف نقوم فيما يلي باختيار نماذج لمناقشتها.

أخذ العينة: Sampling

تقرير أسلوب أخذ العينة :

من الضروري في معظم الحالات أن نتخذ عينة من الأشخاص الذين تمت دراستهم لا بالاتصال بأي شخص وربما كان السبب ببساطة هو أن عدد الناس الذين ينبغي الاتصال بهم سيكون كبيراً جداً. ومع ذلك فهناك فرص عندما تكون دراسة المجتمع بشكل إجمالي دراسة يُطلق عليها في بعض الأحيان "دراسة مشبعة" "Saturation Survey"، وهي سهلة ومرغوبة.

فيمكن، على سبيل المثال، أن تكون جامعة صغيرة قادرة على دراسة كل الموظفين فيها بدون صعوبة، وأن تنوع مثل هؤلاء الأشخاص ربما يجعل من اتخاذ العينة أمراً غير مرغوب فيه. ومن المهم في كل الحالات أن يكون المرء واضحاً لكل تعريف للمجتمع Population تتم دراسته، مثل: هل الكل قد سجلوا بوصفهم مستفيدين registered users من المكتبة أم أنهم كلهم مستفيدون ناشطون active users، أو أن الكل مستفيدون ناشطون وفعالون؟

ومن الضروري لاتخاذ عينة من السكان أن يكون هناك إطار لعمل العينة Sampling frame الذي هو مصدر البيانات التي يمكن أخذ العينة منها. فنجد على سبيل المثال أن الدراسات حول المجتمع بصفة عامة تستخدم دليل الهاتف كإطار عمل للعينة. ومع ذلك فمن الواضح أن الدليل لا يمثل الناس كافةً ، إذ أن مداخل دليل الهاتف تشير إلى العائلات لا إلى الأفراد بالرغم من

أن هذا بالطبع يكون جيداً للقيام بدراسات عن العائلات. على أنه ليس لدى الجميع خط أرضي خاصةً هذه الأيام إذ يعتمد كثير من الناس على الهاتف النقال أو يستخدمون تقنية هاتف الإنترنت.

وبالإضافة إلى ذلك فإن بعض الناس لا يتضمنهم الدليل كما أن مداخل الأسماء تكون غير حديثة في بعض الأحيان. ولهذا فمن المهم التفكير في العلاقة ما بين إطار العينة وبين المجتمع بحيث يمكن النظر بعين الاعتبار إلى أي انحياز محتمل لدى تقييم النتائج. وينبغي إلقاء الضوء دوماً على مثل هذا الانحياز المحتمل في أي خلاصات تُنشر سواء في الداخل أو الخارج.

وهناك عينتان رئيستان من العينات هما: الأولى - العشوائية Random ويطلق عليها في كثير من الأحيان احتمال عمل العينة Probability sampling، والثانية - غير العشوائية أو عدم احتمال عمل العينة، وسوف نقوم بشرح هاتين العينتين فيما يلي.

العينة العشوائية : Random Sampling

من المرغوب فيه في معظم الحالات اختيار عينة عشوائية من المجتمع، وبكلمات أخرى يكون الأشخاص الذين تمت دراستهم ممثلين لكل مميزات المجتمع ككل، بمصطلح فني كل شخص من المجتمع لديه احتمال مساو لغيره، ليس صفراً ويمكن حسابه لتشمله الدراسة. ومن الممكن عندئذ حساب درجة التمثيل لنتائج الدراسة.

والتأكد من أن عينةً ما هي عينة عشوائية هو في الواقع أكثر صعوبة مما يبدو لأول وهلة ؛ لأنه يمكن أن يكون هناك انحياز بطرق كثيرة مختلفة. ومن المهم أن نتذكر بأن مسألة المستجيبين الفعليين لدراسة ما هي

دقيقة وتتطلب أن تكون عينة عشوائية من المجتمع. ولهذا من الضروري القيام بالتدقيق في كون هؤلاء المستجيبين يمثلون المميزات العامة للمجتمع.

ويمكن أن تكون هذه مشكلة حقيقية بالنسبة لكثير من الدراسات ؛ لأن بعض الناس يستجيبون أفضل من غيرهم، وربما كان هناك مثال واضح عن استخدام شخص يستفسر مباشرة، فمن الأكثر احتمالاً أن يتم هذا من قبل مستفيدي حاسوب عاديين أو مألوفين لا من قبل مستفيدي حاسوب عَرَضيين!

وإن إرسال الاستبانة لكل المستفيدين أو إلى عينة عشوائية من المستفيدين لن يأتي بنتائج تكون بالضرورة تصور شخصيات كل الناس.

وفيما يلي بعض الطرق العامة لاختيار عينة قصدية Purposive sampling:

١- تقديم رمز لكل شخص من المجتمع مثلاً بواسطة ترقيمهم من 1 إلى n، ثم اختيار أعداد عشوائية بنفس المستوى مأخوذة من جداول أرقام عشوائية أو تكون قد أُعدت بواسطة برمجية حاسوب حتى يتم تحديد العينة المطلوبة.

٢- اختيار نقطة للبداية في أي مكان ضمن قائمة شاملة من المجتمع ثم اختيار كل عاشر مدخل حتى يتم اختيار العينة المطلوبة. ومن الأمور الدقيقة بالنسبة لهذا الأسلوب الذي يسمى العينة النظامية Systematic Sampling أن طلب القائمة لا يتعلق بالمميزات المهمة للناس.

٣- تقسيم المجتمع إلى جماعات وفقاً لمعيار محدد مثل العمر أو الجنس ثم اختيار الأفراد بشكل عشوائي من كل جماعة، وهذه الطريقة المعروفة بأخذ العينة العشوائية المتحركة Stratified random sampling مهمة حتى تدرك أنك ترغب في مقارنة جماعة ضمن المجموع الكلي للمجتمع بجماعة أخرى، وهناك قرار آخر ينبغي أن تتخذه فيما يتعلق بالاستخدام

المتناسب لأخذ العينة أو غير المتناسب Proportionate or disproportionate وذلك ضمن هذا الأسلوب.

أما أخذ العينة المتناسب فهو أكثر استخداماً وذلك حيث يتعلق عدد الأشخاص الذين يتم اختيارهم من كل مجموعة مباشرة بعددهم في المجموع الكلي للمجتمع. ولذا، فإذا كان هناك توازن في الأجناس (مذكر ومؤنث) في المجموع الكلي للمجتمع فيتم اختيار نفس العدد من الأشخاص من بين فريق الذكور ومثله من بين فريق الإناث. ومع ذلك فإن أخذ العينة المتناسب يكون في بعض الأحيان ملائماً حيث تكون هناك مجموعة صغيرة من الناس يكون من الأمور الأساسية تقديمهم. وهناك مثال على هذا هو أخذ عينة من كل مستفيدي المكتبة ولكن مع التأكد بأن تتضمن العينات بعضاً من مجموعة المستفيدين من ذوي الاحتياجات الخاصة.

٤- تقسيم المجتمع إلى مجموعات على أساس أنها لا تمثل بالضرورة المجتمع ككل، وتستخدم هذه الطريقة المعروفة بـ "أخذ عينة المجموعات" Cluster Sampling، في كثير من الأحيان حيث لا يتوافر إطار لأخذ العينات أو حيث إن تكاليف الإنتاج على أساس عشوائي تماماً ربما تكون مرتفعة، مثل دراسة تتضمن مقابلة حيث يمكن لأخذ العينة العشوائية أن يعطينا أشخاصاً ذوي عناوين في كل أنحاء البلد.

٥- ابدأ بإعداد عينة عشوائية باستخدام أحد الأساليب المذكورة أعلاه وعندما يتم تحديد هذه العينة أَعِدْ أخذ العينة من ضمنها. وربما كان مثال على هذا هو أخذ عينة من الجامعات من كل أنحاء البلد ثم اختيار أقسام أكاديمية بشكل عشوائي من ضمن الجامعات التي اختيرت، ثم يتم اختيار أشخاص من الموظفين من ضمن الأقسام المنتخبة.

العينة غير العشوائية : Non - random Sampling

ليس من يمثل العينات هي القضية الأساسية في كثير من الدراسات وخاصة تلك التي تستخدم أسلوباً كيفياً، وهنا يستخدم التحكيم لاختيار المستجيبين الذين يحتمل أن تكون لديهم المعلومات المطلوبة، فعلى سبيل المثال، إذا كان الحصول على خدمات المكتبة هو الشيء المهم ، فمن المعقول اختيار عينة من المستفيدين الذين لديهم إعاقات لا اختيار عينة عشوائية من المجتمع ككل بالرغم من أن كل شخص يتأثر بمسائل تتعلق بالحصول على الخدمات.

وفيما يلي أساليب عامة لأخذ العينة الهادفة:

١- يلزم أن يتم إعلام من يقومون بإجراء المقابلات عدد الأشخاص الذين لديهم مميزات خاصة لكي تؤخذ منهم عينات. ويُعرف هذا بأخذ العينة المقتبسة Quota Sampling وتستخدم في كثير من الأحيان مع دراسات عامة للمجتمع مثلاً كأن تكون في مركز للتسوق.

ويتم إعلام الشخص الذي يجري المقابلة مثلاً مع عشرة من الرجال وعشر من النساء وينهي المقابلات عندما يجد أنه اكتفى من كل جنس اشترك في هذه المقابلات. وربما اشتمل هذا الأسلوب على اختيار أشخاص بالنسبة لوجودهم في المجتمع ككل لكن هذا ليس أمراً أساسياً. وعندما يشتمل الأسلوب على اختيار على هذا الأساس فإنه يسمى أحياناً بأخذ العينة ذي الأبعاد Dimensional.

٢- ربما يُستوقف الناس ويُطلب منهم الاشتراك دون أدنى محاولة لتحديد شخصياتهم، وتعرف هذه الطريقة بأخذ العينات التصادفية Convenience, accidental، بل إنه يسمى أحياناً بالاعتباطي Haphazard، ويشتمل هذا

على أخذ عينة من أي شخص يمر بالقرب من مدخل المكتبة حتى ينتهي العدد المطلوب من هذه العينات التي تتم مقابلتها. وهذا الأسلوب عُرضة لأي تحيز وينبغي التعامل معه بكل حرص.

٣- من الشائع استخدام أخذ العينة القصدية Purposive وخاصةً في الدراسات المتصلة بالعلوم الاجتماعية التي تستخدم النظرية الأساسية (انظر الفصل الثاني) وهنا يقوم الباحث باختيار مستجيبين بشكل مُتَعَمَّد على أساس شخصياتهم ، فمثلاً ربما أدت ملحوظة الناس إلى أن يُطَوِّر الباحث نظرية حول سلوكهم الذي يتم اختباره بعد ذلك وتنميته بمحاورة أشخاص اختيروا بعناية ويعرفون بأنهم "إعلاميون أساسيون" Key Informants ، وليس هناك أي ادعاء بأن هذا اختيار لعينات عشوائية.

٤- يُطلب إلى الأشخاص الذين تُجرى المقابلات معهم أن يقترحوا أسماء أشخاص آخرين ربما يقبلون أن تتم دراستهم، وتعرف هذه الطريقة باسم كرة الثلج "Snowball"، وهو مفيد جداً حيث من الصعب تحديد الأشخاص الأكثر ملاءمة من السكان لدراستهم، وربما وجدت المكتبات الأكاديمية أن هذه الطريقة مفيدة إذا حاولت دراسة سلوك مجموعات باحثين من داخل المؤسسة الذين يعرف بعضهم بعضًا ولكنهم ليسوا أشخاصاً معروفين بالنسبة لموظفي المكتبة.

حجم العينة : Sample Size

يمكن أن يكون أحد المسائل الأكثر صعوبة لدى تصميم دراسة ما هو الحجم المناسب للاستعمال. ويوجد عدد كبير من العوامل التي ينبغي أخذها بعين الاعتبار وليس هناك على الإطلاق حجم صحيح للعينة ونجد بصفة عامة أنه كلما كانت العينة أكبر كانت تمثل المجتمع ككل، ولكن هذا لا

يساعد مساعدة كبيرة عندما تكون الموارد والوقت محدودين كما هما دوماً. على أن الشيء الذي ينبغي أن نهتم به أكثر هو ما إذا كان الهدف هو القيام بدراسة كمية والإتيان بنتائج إحصائية مهمة أم تحليلات كيفية.

ومن طرق التفكير حول حجم العينة تقدير عدد المشتركين المطلوبين للتأكد من أنه لا يحتمل أن يقوم عدد صغير من الأشخاص الانفصاليين المستقلين بأفكارهم وتصرفاتهم "Maverick" بتحريف النتائج. فمثلاً إذا طُلب من شخصين رأي حول مسألة وكان لأحدهما آراء مفرطة فعندئذ ستكون هناك نتائج خاطئة حول الاتجاه المثالي ضمن المجتمع. فإذا طُلب رأي عشرة أشخاص ففي هذه الحالة ستكون النظرية القصوى لا تمثل رأي الكل. وهناك قاعدة روتينية هي استخدام حوالي (١٥) من المستجيبين لكل متغير، فمثلاً إذا كنت تنظم العينة حسب الجنس أو العمر (باستخدام مستويات أربعة مختلفة)، فيكون المطلوب هو حوالي ١٢٠ من المستجيبين، ثم يمكن بعد ذلك زيادة عدد العينات للسماح لغير المستجيبين بالاشتراك.

ومع ذلك فهناك آراء مختلفة حول هذا الموضوع، فمن ناحية نجد أن جاكوب نيلسون **Jakob Nielsen** يقدم حجة في هذه المسألة فيقول إنه يمكن القيام باختبار قابلية الاستخدام المُرضية مع عدد قليل من الأشخاص كأن يكون هناك فقط خمسة أشخاص، انظر الموقع:

(**www.useit.com/ alertbox/20000319.html**). وكانت حجته هي أن خمسة أشخاص سيحددون ٨٥٪ من مشكلات قابلية الاستخدام، إذ أن ١٥ شخصاً سوف يحددون على وجه التقريب ١٠٠٪. ومع هذا فمن الأفضل البدء بخمسة أشخاص عندما تكون الميزانية محدودة، ثم تطوير العينة والتعامل مع خمسة أشخاص آخرين ثم تكرر العملية مرة أخرى. ويمكن اكتساب

وجهات نظر أكثر مما يُكتسب من خلال اختبار وحيد لـ (١٥) من المستجيبين.

ومن الناحية الأخرى، يوجد إجراءات إحصائية جيدة لتقرير أحجام العينات في مناسبات مختلفة. أما بالنسبة للأخطاء في أخذ العينات ، فإن هذه الأخطاء التي هي نتيجة أخذ العينات بدلاً من دراسة كل المجتمع تتعلق بخطأ قياسي (SE) Standard Error وتعتمد على حجم العينة. ومن الجدير بالذكر أن حجم المجتمع غير مهم نسبياً خاصةً بالنسبة للأعداد الكبيرة من الشعوب وهذا هو السبب في أن شركات الاقتراع الوطنية يمكن أن تتنبأ بنوايا الانتخاب بواسطة الاطلاع على عينات بضعة آلاف من الناخبين على الأكثر من بين ملايين من الناس.

والهدف بصفة عامة هو الوصول إلى مستوى ٩٥٪ موثوق به، ويعني هذا أن هناك ٩٥٪ احتمال بأن النتائج المقررة هي دقيقة ضمن نسبة **X%** مما وجد فيما لو تمت دراسة كل المجتمع. وتحسب قيمة **X** المعروفة بفاصل وثوق **Confidence Interval** من حجم العينة وتغير الاستجابة.

ولن نخوض أكثر في بحث موضوع حساب حجم العينة فهو خارج مجال هذا الكتاب، ولكن توجد مصادر كثيرة لمساعدة القارئ في التعرف إلى مزيد في هذا الموضوع.

نسب الاستجابة : Response Rates

وُجد في كثير من الأحيان أن نسب الاستجابة Response Rates خاصةً بالنسبة للاستبانات Questionnaires وهي منخفضة جداً وذلك لأسباب متنوعة، والسؤال الدقيق الذي ينبغي طرحه هو ما إذا كان المستجيبون يمثلون العينة

ككل وإن لم يكن كذلك فهل هذا يؤدي إلى وجود انحياز في النتائج؟. ولسوء الحظ فإنه يحدث في كثير من الأحيان أن غير المستجيبين لا يكونون عينةً تمثل المجتمع بكامله.

فمثلاً وُجد أن الأشخاص غير المستفيدين من المكتبة هم أقل احتمالاً للاستجابة لاستبانة لأحد المكتبات من فئة المستفيدين. ومن الأجوبة إلى هذا هو استبدال أشخاص جدد لديهم مميزات متشابهة بدلاً من غير المستجيبين. فعلى سبيل المثال، ربما كان من السهل بالنسبة لدراسة عن طريق المقابلة التعرف إلى حقيقة هي أن غير المستفيدين ليسوا مُمَثلين ويتم اختيار عدد أكبر من غير المستفيدين عمداً حتى يتم الحصول على مستوى معين. ومع ذلك ففي حالات كثيرة يكون من غير الممكن (لأن مميزات غير المستفيدين غير معروفة) أو اقتصادياً غير ممكنة (بسبب تكاليف تكرار الدراسة مع فريق جديد) وذلك من أجل استبدال غير مستجيبين، وفي مثل هذه الحالات من المهم تقدير وجود احتمال لأي تميز في استخراج النتائج من البيانات.

مصادر معلومات أخرى :

- إن الموقع Random.org يقوم بتقديم مفاهيم وآراء أخذ العينة العشوائية ويقدم مصدراً لأعداد عشوائية.

  انظر الموقع: http://random.org/ وخاصةً http://random.org/ essay.html.

- إن مُؤَلّف Jerry Dallal الموجود على الشبكة وهو بعنوان: دليل صغير لتدريب إحصائي Little Handbook of Statistical Practice يحتوي على كثير من الصفحات المفيدة حول العينات، وتعد حسابات حجم العينات Sample Size Calculation بصفة خاصة مقدمة جيدة فيما يخص هذا الموضوع – انظر الموقع: .www.tufts.educ/-gdallal/size2.htm

تحليل معلومات الزبون : Customer Feedback Analysis

إن كل المؤسسات التي تخدم الزبائن مباشرة بحاجة إلى تقديم وسيلة إلى هؤلاء الزبائن ليُعلموا بآرائهم حول الخدمة التي تلقوها، وتتضمن الآليات المستخدمة للحصول على هذا، الأمور التالية:

١- صيغة تغذية راجعة أو معلومات عن الخدمة على الموقع: http://Lis.Newport.ac.uk/feedback.htm ولمثال نموذجي من مكتبة أكاديمية.

٢- إن صيغ التعليق أو البطاقات المتوافرة للزوار بسيطة جداً ولكن ينبغي أن تعطي معلومات عن مكان إعادة البطاقة طالما أنه يمكن أخذها من نقطة الخدمة. كما أنه من الجيد التأكيد على أن البطاقات يمكن إعادتها بدون اسم؛ بتجهيز صندوق به فتحة صغيرة تُدخل فيه البطاقة وهو أفضل بكثير من أن يُطلب من المستفيد تسليم بطاقة مكتملة إلى موظف من الموظفين في المكتبة وخاصةً إذا ظهر أن التعليق المدون هو حول ذلك الموظف بالذات!

٣- تسجيل التعليقات ومشكلات الخدمة من قبل الموظفين، وبالرغم من أنها كثيراً ما تهمل إلا أن تسجيل الاستفسارات من الموظفين الذين هم في المواجهة مع المستفيدين الذين ينبغي أن يتعاملوا معهم له قيمة كبيرة في تحديد المسائل التي ينبغي الاهتمام بها، وهذه يمكن أن تكون بسيطة بحيث يدون أن معظم الاستفسارات بالنسبة لموضع النسخ يشير إلى مشكلة إما مع موقعها أو استخدام إشارات ورموز المكتبة أو كليهما.

٤- تحليل المراجع وغيرها من الاستفسارات ويشمل تلك التي استُلمت خلال الحديث Chat أو غيرها من الخدمات المعتمدة على التقنية، وهي تشبه ما تحدثنا عنه أعلاه إلا أن هذه الحالات يمكن أن تكشف عن قضايا تتعلق بالمجموعة في المكتبة وبحقوق الحصول على المعلومات وبقابلية التشغيل للخدمات الرقمية وما إلى ذلك.

إن مثل هذه الآلية يمكن أن يُنظر إليها كجزء من طريقة أكثر شمولاً لتنظيم العلاقة مع الزبون (CRM) Customer Relationship Management. وتبني نظم (CRM) ملفات شخصية للمستفيدين (وأحياناً لغير المستفيدين) بجمع المعلومات التي جُمعت معاً من عدة مصادر مختلفة. وقد أصبح تنظيم العلاقة مع الزبون (CRM) شائع الاستعمال في المؤسسات ذات الخدمات التجارية، بالرغم من أنه لا يستعمل كثيراً في المكتبات، وربما ينتشر استخدامه. ومن الواضح أن معلومات الزبون تشكل مصدراً مفيداً للمعلومات حول الأفضليات لدى الأفراد وما يحبونه وما يكرهونه.

ومن الخطأ أن نصنف آلية التغذية الراجعة كما لو أن المقصود منها فقط "الشكاوى" طالما أنه يُرحب بالمردود السلبي والإيجابي على حد سواء. ومع ذلك فمن الجيد التأكد بأن الزبائن يرغبون فيه ؛ لأنه سيتم استلام الشكاوى بدون شك. وربما كان من الجدير بث الإجابة من خلال موقع المكتبة على الشبكة أو نشرها في نشرة المكتبة أو البحث عن تقريرها إن وجد.

ويظهر في بعض الأحيان كما لو أن آلية التغذية الراجعة للزبون توضع في مكانها إلاّ أنه لا يكون هناك نتيجة لها. وينبغي علينا أن نتذكر أنه لا يوجد علامة على التزويد بهذه الآليات إلاّ إذا تم تحليل البيانات المجموعة وكتابة تقرير عنها وتم تفعيلها!

مصادر معلومات أخرى :

- هناك مجموعة من صيغ التعليق المستخدمة وتحليل للتعليقات المستلمة خلال المبادرة التنظيمية لمجموعة مكتبات جامعة كاليفورنيا **University of California Libraries' Collection Management Initiative** على الموقع: **www.ucop.educ/emi/finalreport/index.html**. وهذه المجموعة مثال مفيد على استخدام التغذية الراجعة للزبون من خلال مشروع محدد.
- هناك دراسة حالة مطولة لتطبيق تنظيم العلاقة مع الزبون **CRM** في مؤسسة ذات خدمة لا تدر أرباحاً وهي (معهد التقنية في أوسلو)، مع تحليل جيد للخلفية في هذا المجال، يمكن إيجادها في **(Bendik, 2003)**.

الاستبانات : Questionnaires

إن الاستبانات هي أكثر أدوات جمع المعلومات استخداماً، ومع ذلك، فإن بساطتها الظاهرة تحجب صعوبة تصميم وتوزيع الاستبانة الجيدة نظراً لوجود كثير من الهفوات بالنسبة للشخص غير المدرك، وتشمل هذه الهفوات أسئلة تقود المستجيب إلى الجواب "الصحيح"، وذلك بتوجيه أسئلة غامضة أو نسيان توفير فراغ ليتسع لكل سؤال ممكن أن يُطرح.

وفيما يلي دليل إرشادي لتطوير الأسئلة، وعليك أيضاً الرجوع إلى القواعد الذهبية العشر في هذا الكتاب.

١- كن واضحاً فيما يتعلق بما تهدف لإيجاده وحدد ما تريده فيما هو أساسي، وتَذَكّر أن الأشخاص الذين يُسألون قد ضحوا بوقتهم لإتمام هذه الاستبانة.

٢- عليك أن تقرر ما هو أسلوب التوزيع مع التفكير ملياً بالمصادر وربما بنسب الاستجابات، وهناك خيارات تتضمن الآتي:

- الاستبانات المباشرة (ولكن كيف يمكنك أن توصلها للناس).

- التوزيع بواسطة البريد (وربما كان مُكلِفاً خاصةً إذا كان من الأمور الجيدة وضع مغلف لإرسال الرد فيه).

- التوزيع الشخصي (مثلاً عند مخرج المكتبة، ولكن في هذه الحالة كيف تأخذ عينات من فئة غير المستفيدين وتتجنب الانحياز وحدوثه).

٣-تصميم الاستبانة نفسها:

أ - ينبغي تهيئة عنوان بإيجاز لشرح من أصدر هذه الاستبانة وأهدافه كالمثال التالي:

مكتبة بلدة بلانكشاير

دراسة رضا المستفيدين

Blank shire County Library

User Satisfaction Survey

ب - اشرح للمستجيبين ماذا تريد منهم أن يفعلوا وكيف.

أرجو أن تساعدونا على تحسين خدمات المكتبة بأخذ بضع دقائق للإجابة على هذه الاستبانة وإعادته إلينا داخل الظرف المجاني المرسل وشكراً لكم.

Please help us improve library services by taking a few minutes to complete this questionnaire and returning it to us in the enclosed reply-paid envelope. Thank you.

ج - وجه أية أسئلة تريد الإجابة عنها لتتيح لك التعرف إلى المجموعات السكانية أو غيرها من المجموعات التي ينتمي إليها المستجيب، وكن حريصاً على تضمين كل الاحتمالات. (ملاحظة: يُفضل بعض الباحثين ترك الفقرة التالية إلى النهاية؛ ويشعر البعض الآخر بأن هذه الأسئلة تقدم طريقة لطيفة للأسئلة المهمة شريطة ألا تكون هذه الأسئلة متطفلة).

ما أعمار مجموعتك؟ (الرجاء وضع علامة الإجابة على أحد البنود التالية)

- ☐ عمر ١٨ سنة أو أقل
- ☐ عمر ١٩– ٣٩
- ☐ عمر ٤٠ – ٥٩
- ☐ عمر ٦٠ فما فوق

د - اربط كل سؤال بالأهداف في المرحلة رقم (١) أعلاه وضعها في تسلسل منطقي.

ما مدى رضاك عن مجموعة الكتب التي تقوم المكتبة بتهيئتها؟

- راض جداً.
- راض بشكل معتدل.
- لست راضياً أو غير راضٍ.
- غير راضٍ بشكل معتدل.
- غير راضٍ على الإطلاق.
- لا أعلم أو غير ملائمة.

هـ - قدم مساحة من الورقة للمستجيبين ليكتبوا تعليقاتهم الخاصة في المكان الملائم (أسئلة مفتوحة)، وأعط دوماً مساحة مثل التالية أسفله لأية تعليقات نهائية فهذا يؤكد للمستجيبين أن لديهم فرصة ليعبروا عما يريدون أن يقولوه.

هل هناك طرق أخرى تحس بأننا يمكن أن نقوم بواسطتها بتحسين خدمات المكتبة؟

....

....

و - إذا رغبتَ في مقابلة المستجيبين كل بمفرده مرة أخرى أو الاتصال بهم فعليك التأكد من أنك تتعرف إليهم وأن لديهم الفرصة ليختاروا أو لا يختاروا هذه المرحلة.

نود الاتصال ببعض المستجيبين لمتابعة ما أنجزناه في دراستنا، وإذا قبلت الاتصال بك مرة أخرى فنرجو إدخال اسمك ورقم هاتفك في الفراغ أسفل هذا الكلام.

ي - قَدِّمْ عنواناً للرد (حتى لو قدمتَ ظرفاً مجانياً للرد، طالما أنه ربما يضيع!)، أو أية طريقة تدل على كيفية إعادة الاستبانة، كما أنه يجب أن تكون هناك بعض الوسائل لدى المستجيبين، حتى بالنسبة للدراسات المباشرة Online، وذلك للاتصال بك إذا رغبوا في ذلك ربما من خلال عنوان بريد إلكتروني.

نرجو إعادة الاستبانة في الظرف الموجود إلى العنوان التالي:

J. R. Smith، أمين المكتبة الوكيل، مكتبة بلدة بلانكشاير... بقية العنوان.

J. R. Smith, Deputy Librarian, Blankshire County Library, Middle Street, Withchtown, Blankshire B Z 16LB

ح - قَدِّمْ الشكر كالتالي:

نشكر لكم إتمام هذه الاستبانة، إن آراءكم ستساعدنا في تحسين خدماتنا.

استخدام تَدَرُّج الإجابات : Using Response Scales

توجد عدة طرق متنوعة لجمع البيانات حيث تكون هناك مجموعة من الأسئلة المحتملة وتُريد أن تقوم بإرشاد المستجيب لا مجرد السماح بإجابة مفتوحة، وربما كانت الغاية هي توجيه الأسئلة إلى الناس ليجيبوا بواسطة الاختيار من ضمن موافقة وعدم موافقة مستمرة على المقترحات وتكون عادة متدرجة من "أوافق بالكامل" إلى "لا أوافق تماماً" أو ما يوازي هذه الإجابات، أو ربما كان هناك رد فعل على قائمة من الخيارات.

ونصف بعض الأجوبة الشائعة فيما يلي، ولكن من المهم في كل حالة السماح للمستجيب بالاختيار بواسطة تقديم خيارات له مثل "لا أعلم" أو "غيرها" من الخيارات.

تدرجات ليكرت : Likert Scales

إن أكثر الأنواع شيوعاً من التدرجات هو تدرجات ليكرت Likert Scale (ويسمى أحياناً نسبة التدرج المجموعة Summated rating) بالرغم من وجود كثير من الأنماط الأخرى. وتستخدم تدرجات ليكرت لجمع المعلومات حول اتجاهات المجيبين وتكون بهذا مناسبة لتقييم قضايا معقدة لا يمكن الإجابة عليها بنعم أو لا.

وهناك سؤال بسيط بتدرج ليكرت مُبَيَّن في الشكل رقم (A1.1)، وتوجد اختلافات في الآراء حول ما إذا كانت تدرجات ليكرت تحتوي على عدد فردي أو عدد من النقاط (بتجاهل عمود "لا أعلم" أو "غير ملائمة"). أما بالنسبة للعدد الفردي فهناك نقطة مركزية تساوي الحيادية فالمستجيب لا يوافق وأيضاً لا يمتنع عن الموافقة. فإذا كان هناك عدد من نقاط التدرج مثلاً بإسقاط ما هو في الوسط فإن هذا سوف يجبر المستجيب على الاختيار، وإذا كان هناك شخص ما يشعر بالحياد فعليه أن يقرر ما إذا كان "راضياً بشكل معتدل" أم أنه "غير راض بشكل معتدل".

إن مصمم الأسئلة ينبغي أن يقرر ما إذا كان هذا الشيء جيداً أو سيئاً. ولكن ينبغي أن نتذكر جيداً بأن إجبار المستجيبين على الاختيار ربما أدى إلى نتائج غير طبيعية فماذا يفعلون إذا كانوا حياديين بإخلاص؟

إن تحليل الإجابات لتدرج ليكرت ينبغي أن يتم بعناية فائقة، فيتم الطلب إلى المستجيبين أن يشيروا إلى أنهم إما "راضون تمام الرضا" أو "راضون" أو "على الحياد" أو "غير راضين" أو "غير راضين على الإطلاق"

	Very satisfied راض تماماً	Fairly satisfied راض بشكل معتدل	Neither satisfied nor dissatisfied لست راضياً او غير راض	Fairly unsatisfied غير راض بشكل معتدل	Very unsatisfied غير راض على الإطلاق	Don't Know or not applicable غير ملائمة
هل انت راض عن خدمات التصوير المقدمة في المكتبة؟ السؤال						

الشكل رقم (A1.1) مقياس ليكرت Likert

وعلى الرغم من أن التحليلات التي تقوم بهذا تُعطي في كثير من الأحيان علامة عددية للدلالة على "معدل" الاستجابة فإن الاستنتاج يكون مزيفاً، والسبب في هذا هو أنه ليست هناك طريقة لمعرفة ما إذا كانت الفواصل بين النقاط على المدرج متساوية في أذهان المستجيبين، لذا فإن محاولات المقارنة بين الإجابات بالمصطلح الكمي محكوم عليها بالفشل.

وإذا كان المقصود تحليلاً كمياً فمن الأفضل بكثير تهيئة ميزان حقيقي (مثلاً سطر فيه فواصل متساوية من الرقم ١ إلى ١٠) ثم سؤال المستجيبين لكي يشيروا إلى موضع إجاباتهم على هذا المدرج. ومع ذلك، فتوجد هنا أيضاً أخطاء ويلزم أن تكون إجابات المستجيبين صالحة بطرق أخرى.

فروق لغوية في دلالات المعاني : Semantic Differentials

يتم تهيئة أزواج من الأضداد في هذه المدرجات ويُطلب من المستجيبين أن يختاروا قيمة عددية تعبر بشكل أفضل عن موافقتهم أو عدم موافقتهم. ويبين الشكل رقم (A1.2) فيما يلي فروقاً لغوية بسيطة، لاحظ أنه من المعتاد تجنب وضع كل الصفات الجيدة على جانب واحد من المدرج بحيث يُلغى أي ميل إلى وضع علامة دوماً على جانب واحد أو آخر.

ما هو رأيك في موظفي المكتبة؟

جهلاء	0	1	2	3	4	5	6	لديهم معرفة واسعة
غير مبالين	0	1	2	3	4	5	6	لينوا الجانب
ودودون	0	1	2	3	4	5	6	عدوانيون
غير اجتماعيين	0	1	2	3	4	5	6	اجتماعيون
متعاونون	0	1	2	3	4	5	6	غير متعاونين

الشكل رقم (A1.2) فروق في دلالات المعاني Semantic differential

قوائم التدقيق Checklists

من أبسط الوسائل تهيئة قائمة بالنقاط ودعوة المستجيبين كي يضعوا إشارة على تلك التي يوافقون عليها أو التي تشرح وجهة نظرهم أو نشاطاتهم. ويُبين الشكل رقم (A1.3) قائمة تدقيق فيما يلي:

كم مرة زرت موقع المكتبة على الشبكة خلال الشهر الماضي؟
ضع إشارة على مربع واحدة فقط
أ. ولا مرة
ب. مرة أو مرتين
ت. مرات ٣ إلى ١٠
ث. أكثر من عشر مرات

الشكل رقم (A1.3) استخدام قائمة تدقيق Use of a checklist

ويمكن أن نجد أمثلة كثيرة على الاستبانات على مواقع المكتبة وفي المؤلفات المنشورة، وهناك نموذج لاستبانة تم تطويرها لاستخدامها من قبل المكتبات الأكاديمية في المملكة المتحدة يظهر في الشكل رقم (A1.4):

دراسة حول الرضا عن المكتبة
نرجو مساعدتنا في تحسين خدمات المكتبات والمعلومات بالإجابة على هذه الاستبانة الموجزة
الرجاء الإجابة على كل الأسئلة ما عدا السؤال الأخير رقم ١٤ (أي اقتراحات أو تعليقات أخرى)، وهو سؤال اختياري.

الشكل رقم (A1.4) نموذج لدراسة خدمات المكتبة لمؤتمر المكتبات الوطنية والجامعية SCONUL

ماذا عنك؟

في أي فريق أنت؟ 1.

طالب جامعي

متخرج

متخرج (باحث)

موظف في الأكاديمية

موظف في مكان آخر

غير ذلك

هل انت 2.

تعمل بوقت كامل

بجزء من الوقت

لستُ مستخدماً

في أي كلية /مدرسة/ إدارة 3.

A

B

C

D

لستُ مستخدماً

ما أعمار مجموعتك 4

٢١ سنة فما دونها

من ٢٢ – ٢٦ سنة

من ٢٧ – ٣٩ سنة

من ٤٠ – ٤٩ سنة

٥٠ فما فوق

هل انت 5.

انثى

ذكر

ما عرقية مجموعتك؟ 6.

الرجاء اختيار مجموعة واحدة للدلالة على خلفيتك الثقافية

هندي

باكستاني

من بنغلادش

صيني

من أي ثقافة آسيوية أخرى

كاريبي

أفريقي

أي خلفية سوداء أخرى

مختلطة: أبيض وكاريبي أسود

مختلطة: أبيض وأفريقي أسود

مختلطة: أبيض وآسيوي

مختلطة: غير ذلك

بيضاء: بريطانية

بيضاء: إيرلندية

غير ذلك

إذا اخترت أي خلفية أخرى يرجى الكتابة في الأسفل.

استخدامك لخدمات المكتبات والمعلومات

أي فرع من فروع المكتبة تستخدمه في كثير من الأحيان 7.

المكتبة الرئيسة مركز مصادر التعلم

الفرع أ

الفرع ب

الفرع ج

الفرع د

الفرع هـ

لا تستخدم

8. المعدل، كم مرة تزور المكتبة؟

عدة مرات في اليوم

مرة في اليوم

عدة مرات في الأسبوع

مرة أسبوعياً

أقل من مرة في الأسبوع

أقل من مرة في الشهر

9. بمعدل، كم مرة تتصل بخدمات المكتبات والمعلومات بواسطة الحاسوب (مثلاً: فهرس المكتبة، المجلات الإلكترونية، المصادر الإلكترونية مثل الشبكة)

عدة مرات في اليوم

مرة في اليوم

عدة مرات في الأسبوع

مرة في الأسبوع

أقل من مرة في الأسبوع

أقل من مرة في الشهر

تابع للشكل A1.4

10.

نرجو أن تفكر بالنشاطات الكثيرة التي قمت بها في آخر مرة زرت فيها المكتبة شخصياً وما مدى نجاحك في إنجاز الأمور التالية؟

لا أعلم أو لا أستخدم المكتبة	غير ناجح على الإطلاق	غير ناجح بشكل معتدل	لا ناجح ولا غير ناجح	ناجح بشكل معتدل	ناجح جداً	
					تطلعت إلى مواد المكتبة على الرفوف	
					طلبت المساعدة من موظف المكتبة	
					استعرت مواد من المكتبة	
					استخدمت حاسوباً في المكتبة	

11. نرجو التفكير بالنشاطات الكثيرة التي قمت بها آخر مرة حصلت على خدمة المكتبات والمعلومات بواسطة الحاسوب، اكتب عن مدى نجاحك؟

لا أعرف أو لا أستخدم المكتبة	غير ناجح على الإطلاق	غير ناجح بشكل معتدل	لا ناجح ولا غير ناجح	ناجح بشكل معتدل	ناجح جداً	
					استخدمت فهرس المكتبة	
					حجزت مواد مكتبية من المكتبة	
					جددت إعارة من المكتبة	
					استخدمت مجلة إلكترونية	
					استخدمت مصادر إلكترونية (مثلاً شبكة المعلومات أو المعرفة)	

تابع للشكل رقم A1.4

12. اكتب مدى رضائك عن الخدمات المكتبية التالية مع رأيك في مدى اهميتها:

	راض جداً Very satisfied	راض بشكل معتدل Fairly satisfied	غير راض او راض Neither satisfied nor dissatisfied	راض بشكل معتدل Fairly dissatisfied	غير راض على الإطلاق Very dissatisfied	لا اعرف Don't know or not applicable	مهمة جداً Very important	مهمة نوعاً ما Fairly important	ليست مهمة ولا غير مهمة Neither important nor unimportant	غير مهمة بشكل معتدل Fairly unimportant	غير مهمة على الإطلاق Very unimportant	لا اعرف Don't know or not applicable
مجموعة الكتب												
كتب الدورات والنصوص المقررة												
مجموعة الكتب الإلكترونية												
مجموعة المجلات المطبوعة												
مجموعة المجلات الإلكترونية												
التصوير												
الطباعة												
تسهيلات للدراسة												
تهيئة الحواسب الشخصية												
ملاءمة الحواسب الشخصية												
فهرس المكتبة												
موقع المكتبة على الشبكة (غير فهارس)												

مدى تنوع المصادر الإلكترونية (مثلاً شبكة المعرفة)												
ساعات فتح المكتبة												
بيئة المكتبة (الضوضاء، الحرارة، جو المكتبة)												
مساعدة الموظفين												
خبرة الموظفين												

13. من فضلك بين موافقتك أو غير موافقتك من هذه العبارة التالية:

	لا أعرف	لا اوافق بشدة	لا اوافق بشكل بسيط	لست موافقاً او غير موافق	اوافق بشكل بسيط	اوافق بشدة
بشكل إجمالي تزودني المكتبة بخدمة جيدة						

تابع للشكل رقم A1.4

14. اي مقترحات او تعليقات اخرى؟

ملاحظة: إذا كان لديك سؤال محدد تريد الإجابة عليه نرجو تزويدنا برقم بريدك الإلكتروني

دراسة

نشكرك على إتمام هذه الاستبانة وسوف نستخدم النتائج لعمل تحسينات أخرى في خدمات المكتبات والمعلومات التي نقدمها

تابع للشكل رقم A1.4

مصادر معلومات أخرى :

- من المعين في بعض الأحيان استخدام رزمة تساعد في تصميم وتوزيع وتحليل الاستبانة، ويوجد مثال يستعمل بشكل واسع في خدمات المكتبات والمعلومات هو **Libra** من شركة البحث الأولي **Priority Research Ltd** على الموقع: (**www.priority-research.com/**) وكنا قد تحدثنا عن آليات مشروع **LibQUAL+™** في الفصل الثالث وهو بعنوان

"رضا المستفيد" وهي متوافرة بالنسبة للمكتبات المشتركة فيها على الموقع: **www.libqual.org/**

- يوجد عدد من المواقع على الشبكة التي تزود بأدوات لإعداد استبانات مباشرة online وتشمل:

- دراسات مباشرة مجانية (**http:freeonlinesurveys.com**) ومع ذلك فإن ثمن ما تدفعه هو إعلانات – قم بالاشتراك إذا كنت لا تريد أن تبعثر دراستك.

- إن الموقع **zoomerang** (**http://info.zoomerang.com/**) يقدم خدمة باشتراك بالرغم من أن الاستبانات الصغيرة يمكن أن يتم إعدادها دون تكلفة.

المقابلات: Interviews

المقابلة هي في الأساس بمثابة استبانة تدار شخصياً من خلال حوار مع أحد الأشخاص، ويكون هناك مجال أكبر لمتابعة الأسئلة المهمة وتشجيع المتقابلين على شرح ماذا يقصدون من كلامهم ؛ لأن هذا يتم بتفاعل بين شخصين.

وبخلاف ما يحدث بالنسبة للاستبانة المكتوبة فنجد أنه من الأصعب لمن تتم المقابلة معهم عندما يقبلون المساهمة أن ينصرفوا عنها، وهناك حالة يُطلق عليها "مقابلة مجموعة التركيز" **Focus group interview** وسوف نتناولها بالبحث فيما يلي.

كما أن هناك أنماطاً كثيرة مختلفة من المقابلات وطرقاً كثيرة لتصنيفها، ومن المهم بالنسبة لأية حالة اختيار المميزات التي هي أكثر ملاءمة للحالة وفيما يلي وصف يغطي أكثر الملامح التي نواجهها.

أنواع المقابلات :

المقابلات المركبة : Structured Interviews

المقابلات المركبة هي استبانات يقوم الشخص الذي يوجه الأسئلة بقراءتها وهو يدون الردود أيضاً، وليس هناك مجال للتنوع في مجموع الأسئلة بالرغم من أنه يُقَدَّم إليه أحياناً بعض الأسئلة التي تلقن له، ومع هذا فينبغي على من يُجري المقابلة أن يتوخى طرح الأسئلة بشكل متشابه، فعليه مثلاً استخدام نفس نمط البيئة أو الجو المحيط، كما ينبغي أن تُطرح الأسئلة بنفس نبرة الصوت وهكذا.

ويحاول من يُجري المقابلة في العادة أن يكون محايداً، والهدف من ذلك أن يكون هناك شيء موحد بين المستجيبين ويُقلل من أية تأثيرات خارجية، ويكون لهذا الشيء أهمية خاصةً ؛ لأنه يتصل بالانفعالات.

المقابلات شبه المركبة : Semi-structured Interviews

يطلق اسم "المقابلة شبه المركبة" على الاستخدام الواسع للأسئلة السريعة وربما أعاد السائل صياغة الأسئلة أو شرح ما المقصود من سؤال ما، فإذا كان أحد الأسئلة يبدو غير ملائم بالنسبة لمستجيب معين يمكن حذفه وربما أضاف الشخص الذي يُجري المقابلة أسئلة للتوضيح وخاصةً إذا أخذت الاستجابات وجهة غير متوقعة.

ولهذا فهناك تركيب واضح للأسئلة يتم اتباعها ولكن يُسمح بالمرونة، ويجب توخي الدقة في أن يقوم هذا الشخص بملاحظة الأسئلة التي توجه في كل مرة بحرص وعناية.

المقابلات غير المركبة : Unstructured Interviews

يكون الوضع في المقابلات غير المركبة أشبه بمحادثة بين شخصين ، حيث يعتمد الاتجاه على ما يقال ويتم اكتشاف سبل مهمة دون أن تكون هناك أدنى فكرة عن أي الأسئلة سيتم طرحها. على أن المقابلة غير المركبة ليست عملية طالما أن الإجراء الذي يتم هو جمع المعلومات حول موضوع ما، ويتطلب هذا النمط خبرة كبيرة وتجربة وإرشاداً مع تغذية راجعة من قبل فريق ثالث.

ويستخدم كل من النمطين من المقابلات المركبة وغير المركبة في البحث الكيفي ، حيث يحاول الشخص الذي يُجري المقابلة أن يؤسس لا لما يحدث فقط ، بل للسبب أيضاً.

المقابلات القياسية : Standardized Interviews

ربما اقتضت الأسئلة المستخدمة في المقابلة جواباً مفتوحاً أو اتخذت شكل قائمة من الخيارات يُؤَشَّر عليها Tick-List ، وفي هذه الحالة تعرف باسم المقابلات القياسية Standardized Interviews.

مقابلات المجموعة : Group Interviews

ربما رغب المقابلون في بعض الأحيان أن يُجروا مقابلات مع مجموعة من الناس يجمعهم الشخص الذي يجري هذه المقابلات معاً ويطرح عليهم الأسئلة، لاحظ أن هذا يختلف عن مقابلة مركزة على المجموعة focus group interview.

وربما كان المثال على هذا الفن عندما تقيم المكتبة فصلاً دراسياً حول مهارات المعلومات وعندئذٍ تُطرح الأسئلة على الفصل ككل، فإما أن تعطى

أسئلة شفهية أو يقوم كل شخص بكتابة أجوبته الخاصة على ورقة مطبوعة عليها الأسئلة مُسبقاً، وهذا الأخير قريب إلى طريقة الاستبانة.

مقابلات مجموعة أشخاص : Panel Interviews

من المفيد بالنسبة للدراسات طويلة الأمد القدرة على إعادة مقابلة الأشخاص عبر فترات من الزمن لاستكشاف تغير آرائهم وتجاربهم. وتشتمل المقابلات من نمط Panel interview والتي يمكن أن تجرى إما مقابلات فردية أو مع مجموعة من الأشخاص، وهم يقبلون أن تتم مقابلاتهم أكثر من مرة.

فمن المهم بالطبع تأسيس هذا القبول في المراحل الأولى، كما أن وجود آلية لإبدال مجموعة الأشخاص الذين ينسحبون لأي سبب من الأسباب، أمر ضروري.

المقابلات الروائية : Narrative Interviews

إن الفكرة وراء المقابلة الروائية Narrative interview هي الإنصات إلى تجربة الشخص الذي تجرى معه المقابلة من خلال رواية القصة storytelling، ولهذا فإن دور الذي يُجرى المقابلة هو أساساً التهيئة لتمكين من تُجرى معه المقابلة من اختيار ورواية قصص ملائمة عن الحياة، ويمكن للقارئ الرجوع إلى الفصل الثاني للمعلومات حول الطرق المعتمدة على الرواية، وربما كان تحليل المقابلات الروائية يشكل تحدياً طالما أنها ينبغي أن تحفظ مع النص.

إجراء المقابلات : Conducting interviews

استخدام وسائط معلومات مختلفة :

على الرغم من أن المقابلات كانت في معظم الأحيان تُجرى وجهاً لوجه ، فإن هناك أشكالاً أخرى أصبحت اليوم واسعة الانتشار، فقد أصبحت المقابلة

على الهاتف كشكل مفضل لدى شركات البحث في الأسواق وهي مفيدة ، حيث عينة الدراسة تكون واسعة الانتشار من الناحية الجغرافية وتكون المقابلة الشخصية غير ميسرة.

وهناك تطور أحدث هو المقابلة على الحاسوب ، حيث يتفاعل الشخص الذي تُجرى معه المقابلة بواسطة الحاسوب للإجابة على الأسئلة. وقد أثبت هذا النوع من المقابلة مساعدته للأشخاص ، خاصةً في ظروف الحوادث عندما يكون هناك أشخاص بحاجة إلى دعم إنساني، وهناك ما يدل على أن المجموعات التي لديها إلمام بالتقنية مثل الشباب المراهقين أصبحوا أكثر ظهوراً في مقابلات الحاسوب مما هم في المقابلات من شخص لشخص.

ومن المهم أن يكون لدى المتقابلين خبرة طالما أن قدراتهم وأداءهم مهمان لنجاح الأسلوب، أياً كانت الواسطة المستخدمة في المقابلة. ويوجد ميزات مرغوبة فيمن يجرون المقابلات ولكن ربما كان أكثرها حيوية هو الخلق الودود والمرحب الذي يوحي بالثقة وأن يكونوا مستمعين جيدين وهذه الناحية الأخيرة دقيقة جداً نظراً لأن الخطأ الشائع غالباً بين هؤلاء الذين ليست لديهم تجربة هي التحدث كثيراً والإنصات أقل!

جدول المقابلة :

هناك شيء مشوش قليلاً وهو أن مجموعة الأسئلة التي تستخدم في المقابلة يُشار إليها بـ "جدول المقابلة" Interview schedule بالرغم من أن هذا لا علاقة له بوضع جدول زمني للمقابلات التي هي مسألة منفصلة.

وإن المصطلح دليل المقابلة Interview guide يستخدم أحياناً في المقابلات غير المركبة وشبه المركبة، للتأكيد على أن المقابلة ربما تفرعت عن الأسئلة التي توضع على قائمة مسبقة.

وتستخدم كثير من النقاط حول الأسئلة التي بحثناها في حديثنا عن الاستبانة في جداول المقابلة وكذلك القواعد الذهبية العشر وهي التالية بصفة خاصة:

- ابدأ بالأسئلة السهلة لكسب ثقة الشخص الذي تتم المقابلة معه، وهذا هو أحد الأسباب في أن كثيراً من المقابلات تبدأ بمعلومات ديموغرافية ولكن كن حذراً لدى السؤال عن معلومات ذات حساسية (مثل العمر)، في البداية، لذا من الأفضل ترك مثل هذا السؤال إلى النهاية، ويسبقه عندئذ عبارة هي: هل تمانع إن سألتك عن....؟
- ينبغي أن تكون الأسئلة قصيرة ويستخدم فيها لغة واضحة غير اصطناعية (مثلاً لا ترجع إلى كلمة "إعارة" Circulation عندما تقصد "إعارات الكتب" Book issues). ونظراً لأن الأسئلة سوف تُقرأ فمن المفيد التمرن عليها شفهياً للتأكد من أنه قد تم استخدام صوت طبيعي في الكلام باللغة والتعبير.
- تجنب الأسئلة المُوَجَّهَة مثل (هل توافق على أن موظفي المكتبة مفيدون؟).
- اسأل في كل مرة سؤالاً واحداً (مثلاً، لا تسأل بهذا الشكل "هل تستخدم المكتبة بانتظام أو هل تجد من الصعوبة الوصول إلى هنا").
- تجنب توجيه أسئلة افتراضية إلا إذا كان هذا جزءاً متعمداً من الفن الذي تستخدمه (فمثلاً يكون هذا إذا كنتَ تستخدم تقييماً محتملاً لتقدير الأثر الاجتماعي والاقتصادي).
- تأكد من وجود تسلسل منطقي في الأسئلة بحيث تستمر المحادثة بشكل طبيعي، وإذا أخبرت الشخص الذي تُجرى المقابلة معه ماذا تنوي أن تسأله فستكون هذه فكرة طيبة وذلك عندما تبدأ بموضوع جديد تريد تغطيته.

طبيعة المقابلة :

افعل كل شيء تستطيعه لجعل الشخص الذي تقابله يشعر بالراحة ، حيث تكون قادراً على ضبط البيئة المحيطة، وتأكد بقدر الإمكان من أنه لن تكون هناك أية مقاطعة للحديث. ومن الجيد تزويد الشخص الذي سوف تتم مقابلته بتفاصيل عنك للاتصال بك وذلك في البداية، ليكون هناك موافقة على تسجيل المقابلة (انظر الحديث الذي يلي)، وكذلك اشرح له كم ستكون هناك ثقة وسرية في تناول الموضوع.

وينبغي التأكيد للأشخاص الذين تُجرى المقابلات معهم بأنهم يمكن أن ينسحبوا في أي وقت، وليس من المعتاد والموافقة على التزويد بنسخة عن المقابلة بالرغم من أنه يُطلب هذا في بعض الأحيان (كما هو الحال بالنسبة للأشخاص المهمين).

وهناك أيضاً مناسبات يكون من المفيد فيها أن يقوم هؤلاء بتدقيق إجاباتهم فيما بعد فربما رغبوا في توضيح ما قالوه. أما أولئك الذين يجرون المقابلات فينبغي أن يكونوا محايدين خلال المقابلة مهما كان هناك إثارة ويحاولون تجنب إجبارهم إلى الإبداء بآرائهم الخاصة كما يحدث عندما يقول الأشخاص الذين يتقابلون معهم أشياء مثل "إنهم لا رجاء فيهم ألا توافق على هذا؟".

وينبغي الإصغاء تماماً لكل الإجابات حتى لو بدا بعضها غير مناسب إذ يمكن نبذها فيما بعد!. ومن المهم الالتزام بالوقت المحدد ولكن مع السماح بمدة قصيرة للأشخاص الذين تُجرى المقابلة معهم ليضيفوا شيئاً يريدونه في النهاية. وينبغي إنهاء المقابلات دوماً بشكر هؤلاء الأشخاص لمساعدتهم والتأكيد على أن البحث كان مهماً وبأن ردودهم كانت نافعة.

تسجيل المقابلة :

يمكن استخدام أساليب مختلفة لتسجيل ردود المقابلة، أما بالنسبة للمقابلة المركبة حيث تستخدم بشكل رئيس أسئلة مغلقة فيكون من المفيد ملء الأجوبة على ورقة باستخدام ورقة جديدة لكل متقابل. وتكون الكتابة بخط اليد أكثر صعوبة وعرضة للخطأ عند استخدام الأسئلة المفتوحة ومربكة بالنسبة للشخص الذي تُجرى معه المقابلة. ويكون من الأفضل لهذا السبب أن تسجل المقابلة بإذن منه ثم يتم نسخ التسجيل فيما بعد، وتكون المسجلات الصغيرة مثالية لهذا الغرض بالرغم من أنها ينبغي أن تُختبر ويُعنى بالبطاريات لتسجيل المقابلة بكاملها.

ومع ذلك من الأمور الأساسية كتابة ملحوظات موجزة حتى لدى استخدام التسجيل. وسوف يساعد هذا في شرح التسجيل ويشكل أماناً في حالة فشل التسجيل. كما أنه من الممكن تسجيل المقابلات مباشرة على حاسوب محمول أو حاسوب عادي، ويعتبر "إجراء مقابلة شخصي بمساعدة الحاسوب". **Computer Assisted Personal Interviewing (CAPI)** وكذلك إجراء المقابلة بمساعدة الهاتف **Computer Assisted Telephone Interviewing (CATI)** أساليب تتم فيها قراءة الأسئلة وتسجيل الردود على الفور على الحاسوب، وتسجل الردود بالطبع في المقابلة الحقيقية على الحاسوب بشكل أوتوماتيكي على قاعدة البيانات.

نسخ تسجيلات المقابلات :

ينبغي أن يدقق التسجيل فوراً عند الانتهاء كما أنه من المفيد تدوين أية ملاحظات إضافية على التسجيل مثلاً على أية مشكلات في هذه المرحلة. ويمكن القيام بعدد من الطرق المختلفة للنسخ، وهذا يعتمد على الهدف من المقابلة.

فبالنسبة للدراسات البحثية ، حيث تكون الأدلة والشواهد جزءاً من بحث مطبوع ومنشور ينبغي عندئذ استخدام أسلوب أكثر قوة من دراسة تدريبية تتركز على استخدام نسخة من خدمة معينة، وربما كان من الضروري وجود نسخ كاملة بالنسبة للبحث الأول لكن هذه عملية تستهلك الوقت بشكل كبير فهناك من خمس إلى ست ساعات لازمة لنسخ مقابلة مدتها ساعة واحدة، ولهذا فإن استخدام الناسخ يُكلف كثيراً وهناك طريقة بديلة هي استخدام برمجية "حديث – نص" **Speech – to – text** مثل **Dragon Naturally Speaking** إلا أن البرمجة من الناحية العملية تحتاج إلى تدريب مع كل صوت ويكون هذا غير عملي.

ولهذا، ومن أجل أغراض عملية ربما يُستخدم النسخ الجزئي (ويسمى أحياناً شبه نسخ Semi – transcription) حيث تُنسخ فقط أجزاء منتخبة من الملف التسجيلي. وتكمن المشكلة في أن هذه الأجزاء ربما تأخذ اهتماماً لا تستحقه أو تُقتبس من نص ما، ولهذا ينبغي على الباحث أن يكون حريصاً على تجنب هذه المشكلات المحتملة.

وليس كافياً أن يتم النسخ ولكن ينبغي أن يُدقق بعناية، وهذا كله سهل جداً بالنسبة للتقرير التالي:

... ليست لدينا مشكلات في استخدام المكتبة...

لكي ينسخ كالتالي:

... لدينا، كما تعلم، مشكلات في استخدام المكتبة...

ونناقش في الملحق رقم (٢) التحليل الفعلي لبيانات المقابلة وهو بعنوان "تحليل البيانات".

مصادر معلومات أخرى :

- أصدر الأرشيف الشفهي لتاريخ القاطعات الوسطى الشرقية في بريطانيا (EMOHA) عدداً من الأوراق التي تحوي معلومات عن المقابلات، ومن بينها "كيف أكون آمناً عندما تُجرى معي مقابلة؟" ولها نقاط مهمة لأي شخص يفكر في تقديم المقابلات مع الأشخاص بعيداً عن مكان عملهم، وخاصةً عندما تكون مقابلة الأفراد في بيوتهم، انظر الموقع:

(www.le.ac.uk/emoha/training/n06.pdf)

- يوجد مثال على جدول مقابلة مرتبط باستبانات وبيانات منسوخة في كتاب العمل لنظام **VITAL** (قيمة وأثر الحصول على تقنية المعلومات في المكتبات **Value and Impact of IT Access in Libraries**) وهو متاح كوثيقة **Word** على الموقع:

(www.cerlim.ac.uk/projects/vital/workbook.doc.)

- هناك أداة لبرمجية نسخ شعبي، يمكن للناسخ أن يحصل عليها مجاناً على الموقع:

(http://trans.sourceforge.net/en/presentation.Php.)

المقابلات المركزة على المجموعة : Focus Group Interviews

من الجدير بنا أن نؤكد على أن المجموعات المركزة هي نوع من المقابلات، فكثير من المبادئ الأساسية لأسلوب المقابلة الجيدة تستخدم أيضاً في المجموعات المركزة غير أن ثمة قضايا أخرى تتعلق بالتفاعل بين الجماعات تنشأ هنا ؛ لأنه يتم جمع عدد من الناس معاً. إن الجماعات المركزة ليست مجرد مقابلات جماعات ، حيث يطرح على المجموعة أسئلة ويُنتظر من كل

الناس الإجابة على الأسئلة التي يوجهها الشخص الذي يُجري المقابلة ولكن يُعتمد على التفاعل المشترك من أجل ديناميكيتهم. وهذا التفاعل هو الذي يعطي للمجموعات المركزة قوتها، فيمكن لشخص ما أن يُعلق تعليقاً على أمر وهذا يُنشط ردود الفعل بين الأشخاص.

وسرعان ما تبدأ مناقشة، ويقوم الشخص الذي يدير النقاش بتحريك هذا التفاعل بلمسة خفيفة كافية للتأكيد بأن المشتركين يلتزمون بالنقاط العريضة التي تم استكشافها ولكن ليس بشكل كاف بحيث يتم توجيه مساهماتهم. وبهذه الطريقة يتيح أسلوب تركيز المجموعة التعرف إلى الاتجاهات، الأفكار والمشاعر وكذلك الحقائق وتقدم فرصة للمساهمين لتوضيح سلوكهم الخاص وتجاربهم.

ويكون للمجموعات التركيزية عدد من الأهداف التالية:

- التعرف إلى القضايا الأساسية التي تهم المستفيدين.
- اختبار السيناريوهات المحتملة للمستقبل بالنسبة لخدمات المكتبة.
- توضيح الإجابات بدراسات واسعة خاصةً عن طريق الاستبانة.
- جمع المعلومات السابقة وردود الأفعال feedback حول استنتاجات مؤقتة من دراسات أخرى.

إن جمع البيانات هو الفكرة الرئيسة في النشاط وينبغي أن يكون هذا واضحاً ولكن من السهل نسيانه لذا ينبغي التأكيد على أن المجموعة يمكن أن تتفاعل جيداً وبأنهم قد جمعوا معاً لكي يكونوا المعلومات التي يمكن استخدامها في قياس الأداء، وفيما يلي مقترحات كخطوات أساسية في تنظيم وإدارة مجموعات التركيز:

١- عليك ضمان اشتراك من ستة إلى عشرة أشخاص يكون لهم مميزات عامة مطلوبة، أما محاولة إدارة مجموعة تركيزية تضم أشخاصاً ذوي تنوع في المميزات المختلفة التي تريد استكشافها فلن تكون فكرة جيدة ، فعلى سبيل المثال، إذا أردت معرفة آراء أشخاص من أعمار مختلفة فمن الأفضل أن تدير سلسلة من مجموعات منفصلة كل منها من عمر متجانس، لا أن تدير مجموعة مختلطة من الأعمار. ولدى جمعك للبيانات ربما أدرتَ مجموعة مختلطة لترى ما إذا كان أي من استنتاجاتك يثير الجدال.

٢- قم بإدارة دورة لا تطول أكثر من ساعة ونصف، فإن الناس يصابون بالتعب إذا طالت أكثر من ذلك ويفقدون القدرة على التركيز والاهتمام.

٣- قم بتعيين شخص يدير النقاش وكاتباً للملحوظات وهذا أمر مهم فالأول لا يستطيع أن يكتب ملحوظات حول النقاش بالإضافة إلى عمله.

٤- قم بتسجيل النقاش واختبر الجهاز الذي تستعمله وتأكد من أن البطاريات جديدة، واحصل على الإذن بالتسجيل من كل المشتركين.

٥- ليكن لديك خمسة أو ستة أسئلة حول الموضوع الذي تريد متابعته، وينبغي أيضاً توجيه هذه الأسئلة إما من خلال فريقك الخاص أو من خلال مقابلة شخصية.

٦- تأكد من أن المكان الذي سوف تستخدمه للنقاش، كالغرفة مثلاً ملائم، وينبغي أن تكون الكراسي مريحة والغرفة هادئة وخالية مما يُشغل وينبغي تزويدها بالروائح المنعشة ويفضل أن يكون هذا في

البداية. ويمكن التزويد ببطاقات كبيرة للأسماء يحملها الأشخاص يمكن قراءتها بدون تحديق، خاصة إذا كان هؤلاء المشاركون لا يعرف بعضهم بعضًا. وبالإضافة إلى كل هذا تأكد من أن كل شخص يشعر بأنه آمن نفسياً خلال المقابلة وهذا جزء من مسؤولية الشخص الذي يدير النقاش.

٧- قم باستقبال الناس في الوقت المتفق عليه وتأكد من جلوسهم بارتياح واشرح الهدف من التجربة وضع القواعد الأساسية في البداية بتضمين قضايا مثل المصداقية وعدم ذكر مصدر الاقتباسات، وتأكد من الرضا عن تسجيل المقابلة.

٨- ينبغي على الشخص الذي يدير النقاش التأكد من أن كل شخص يمكن له الاشتراك ويقوم بالاشتراك بالفعل وبأنه ليس هناك من يسيطر على النقاش الذي ينبغي أن يتاح له أن ينمو ولكن دون أن يضل عن الطريق السوي!

٩- ينبغي على الشخص الذي يدير النقاش أن ينهي المقابلة بحرص فيقوم أولاً بتوضيح النقاط الرئيسة ويحصل إن أمكن على إحصاءات، تعطي تأكيداً بأن هذه النقاط قد فُهمت ثم يقوم في النهاية بشكر الجميع على الوقت الذي خصصوه وعلى مساهمتهم.

١٠-من الجدير بالذكر أن نلاحظ ما يقوله الناس بعد انتهاء الدورة الرسمية، ومن المرجو ألا يحدث أن يقول أحد المشتركين لاهياً: "بالطبع إن ما أعتقده هو...!".

١١-ينبغي تدقيق التسجيل مباشرة بعد مغادرة المشتركين، وينبغي على الشخص الذي يدير النقاش ومن يأخذ الملحوظات أن يقوما بتلخيصهما للمحادثة التي تمت بشكل مستقل سواء عمل التسجيل بشكل صحيح أم لا.

وربما تم نسخ التسجيل بعد المقابلة (انظر القسم الخاص بالمقابلات أعلاه) وينبغي أن يتم تدقيق مجموعتي الملحوظات بمقارنتها بالتسجيل.

مصادر معلومات أخرى :

- إن المساعدة على سير النقاش دون توجيهه من المشكلات التي تواجه أولئك الأشخاص القائمين على إدارة النقاش، وهناك قسم مفيد حول مشكلات غير توجيهية **.Non – directive probes** في عمل للباحث سيلفرمان **Silverman** (عام **2006**) – انظر الموقع:

www.mnav.com/bensurf.htm# prode

- يمكن أن تجد صفحة مفيدة على الإنترنت بعنوان أسس إدارة جماعات التركيز **Basis of conducting focus Groups** وذلك على الموقع:

www.managementhelp.org/evaluatn/focusgrp.htm.

- تحتوي مجموعة أدوات **eVALUEd** على نموذج لأسئلة للجماعات التركيزية Focus group لموظفي المكتبة على الموقع:

www.evalued.uce.ac.uk/tools_archive/useandusers/per-ceptions/perceptionsof EIS-Librarystaff.doc.

- يخصص الفصل الثامن من **Hernon and Altman** (سنة **1988**) للجماعات المركزة.

- أصبحت جماعات التركيز شائعة، وقد كتب ريزابك **Rezabek** سنة (٢٠٠٠) بحثاً ناقش فيه منافعها ومساوئها وزود بحثه بالأمثلة.

دراسات على هيئة مفكرات : Diary Studies

من المفيد جداً أن نطلب من الناس كتابة مفكرات عن تفاعلاتهم بالنسبة لخدمة من الخدمات خلال مدة من الزمن، وبهذا يقومون بالتزويد ببيانات مطولة مع تقارير معاصرة عن تلك التفاعلات، وتكون المفكرة في بعض الأحيان غير مركبة فهي سجل للتفاعلات مع الخدمة في لغة المستجيب نفسه وفي أحيان أخرى تكون المفكرة مركبة فتكون أشبه باستبانة أنجزت في مدة طويلة.

إن جاذبية المفكرات تكمن في أنها تبدو متطلبة لجهد أقل من قبل الشخص الذي يقوم بالبحث، فأنت تستخدم ببساطة المفكرات وتتسلم كل البيانات في وقت لاحق، ومع ذلك فهذا شيء مضلل، إذ أن العمل المطلوب لوضع دراسة على هيئة مفكرة هو شيء مهم والعوامل التي ينبغي أخذها بعين الاعتبار هي التالية:

١- إمكانات كتاب المفكرات، هل هم يمتلكون عادةً المهارات المطلوبة لعمل سجل شامل ومفهوم للمتلاقين؟ إن أساليب المفكرات ليس ملائماً للأشخاص الذين لا يمتلكون خبرات ثقافية جيدة، وينبغي الحرص على التأكيد بأن هذا لا يشكل تحيزاً للعينة.

٢- التدريب المطلوب للتأكيد على أن من يكتبون المفكرات يفهمون بالضبط ما هو مطلوب منهم.

٣- صعوبة التأكيد على أن كتاب المفكرات محايدون وخاصةً لأنهم يحتاجون إلى أن يكونوا متقدمين في الإيجاز، ويمكن أن يُحولهم هذا بسهولة إلى مدافعين متعاطفين أو على أقل تقدير يغيرون سلوكهم بالنسبة لطول وتكرر التفاعل مع خدمة المكتبة.

٤- ما مدة الدراسة على هيئة المفكرة؟، إنها تحتاج لتكون طويلة بشكل يكفي للحصول على البيانات "النموذجية **Typical**"، ولكن دون أن يتسبب طولها بضجر الكتّاب وتركهم لها.

٥- كيف سيتم تحليل البيانات عندما يتم جمعها، مثلاً، يمكن أن تكون المفكرات حرة بحيث تسمح للكاتب بتسجيل الملحوظات بطريقة غير مركبة، أو ربما احتوت هذه الملحوظات على عناوين أو غير ذلك وربما كانت العناوين والترويسات صعبة التحليل.

٦- قضايا أخلاقية مثل تلك المتعلقة بالمصداقية (انظر الفصل الأول من هذا الكتاب).

٧- الحاجة إلى الإبقاء على اتصال منتظم بكتاب المفكرات للتأكد من أن العمل يتقدم بشكل سلس والإجابة على أية استفسارات.

كما أنه من الضروري مقابلة كتاب المفكرات للحصول على معلومات سابقة وتوضيح ما قاموا بتسجيله، وهذا يتضمن مقابلات "قبل" **Before**، و"بعد" After للإضافة إلى ما يقتضيه المصدر من هذا الأسلوب.

وتوجد صيغ كثيرة مختلفة يمكن أن تستخدم للمفكرات، ويمكن أن تكون أوراقاً بيضاء يُطلب من المساهمين أن يكتبوا عليها ولكن من الأفضل تقديم شيء يكون رسمياً، فمثلاً يمكن أن يُستعمل كُتيب فيه معلومات

مطبوعة على الغلاف الداخلي بحيث يمكن لكتاب المفكرات أن يُذكروا أنفسهم بما يريده من تتم المقابلة معه من وقت لآخر، أما الغلاف الخلفي الداخلي فيمكن أن يحتوي على مدخل نموذج **model entry**، بالرغم من أن هذا ينبغي أن يتم بعناية بحيث لا يؤثر على المشتركين، وإذا كنتَ مهتماً بنشاطات معينة فمن المفيد أحياناً طبع واصفات على كل صفحة أو يمكن تقسيم الصفحات إلى أقسام تدون ضمنها الملحوظات.

وليس من السهل دوماً الحكم على كفاءة أو نوعية البيانات المأخوذة عن المفكرة طالما أنها معرضة لأنماط كثيرة من الخطأ. وكما أشرنا سابقاً فإن نمطاً سلوكياً يمكن أن يظهر لدى المستجيب، طالما أن مجرد حفظ المفكرة يمكن أن يؤثر على السلوك. وربما كانت المعلومات المدونة غير كاملة طالما أن كل مداخل المفكرة ستكون جزئية وقد تُرك للكاتب أن يصدر حكماً بما هو مهم وما هو غير مهم..

وهناك تأثير توثيقي لـ "اليوم الأول" "**First day**" حيث تكون المداخل ذات معلومات أكثر في بداية الدراسة عنها في آخرها، وتُظهر الدراسات دائماً بالنسبة للإنفاق أن الناس ينفقون أكثر في اليوم الأول الذي يحتفظون فيه بالمفكرة أكثر مما ينفقونه بعد ذلك! وربما كانت هناك أخطاء من الاستعادة غير الصحيحة كما يكون ذلك عندما يملأ صاحب المفكرة مفكرته في نهاية كل يوم لكنه يستعيد بعض الأحداث المناسبة أو يستعيد هذه الأحداث بشكل غير دقيق، معتمداً على ما سُجل في المداخل.

ويمكن القيام بعدد من الدراسات المشابهة للمفكرة باستخدام التقنيات الحديثة للاتصالات. فمثلاً من الممكن للمشتركين أن يدونوا مفكراتهم باستخدام البريد الصوتي، أو غير ذلك مثل **blog**، وهذه الوسائل تكون جذابة

جداً بالنسبة لبعض المشتركين ، إلاّ أنها ربما لم تكن كذلك لغيرهم، ونكرر القول مرة أخرى حول إمكانية حدوث تحيز بالنسبة للعينة وينبغي أخذه بعين الاعتبار.

مصادر معلومات أخرى :

- تحتوي مجموعة أدوات **eVALUEd** على نموذج لمفكرة الطالب المهتم باستخدام المصادر الإلكترونية، انظر الموقع:

www.ecalued.uce.ac.uk/tools_archive/impact/ i_I_student_diary.doc.

- استخدم اختصاصيو المكتبات والباحثون كثيراً من المفكرات لاستكشاف السلوك تجاه البحث عن المعلومات. ويزودنا كل من **Thorsteinsdottir** (سنة **2001**)، و **Hyldegard** (سنة 2004) بأمثلة.
- أَعَدَّ الباحث **Alaszewski** **(2006)** – نظرة كلية جيدة ودليلاً لاستخدام المفكرات.

الملاحظة : Observation

هناك طرق كثيرة مختلفة لاستخدام الملاحظة في التقييمات ولكن يمكن أن تُصنف بشكل واسع كالتالي:

- المشترك **Participant**، الملاحظة صريحة أو بشكل غير مرغوب فيه حيث يكون الشخص المُلاحظ فرداً في المجموعة ويميل الموضوع هنا لأن يكون حول تأثير الاشتراك إلى السلوك ويكون إغفال كشف هدف الاشتراك أمراً غير أخلاقي، ومع ذلك فإن هذه المشكلة يمكن تجنبها باستعادة الأحداث الماضية من خلال أسلوب الحادثة الحرجة **Critical incident technique**.

- غير المشترك Non – participants: الملاحظة صريحة أو غير مرغوب فيها حيث يكون المُلاحظ خارج المجموعة التي تتم ملاحظتها ولا يكون له اتصال مباشر مع المجموعة، وربما كان هذا النمط من الملاحظة مهماً للتأكيد على أن التقييم لا يؤثر على السلوك ولكن من الصعب دوماً أن نحكم على السبب في تصرف الناس هكذا، لا مجرد القول ماذا يفعلون.

وقد استخدمت الطريقتان السابقتان كلتاهما كثيراً في المكتبات وخاصة في تفحص الخدمات الإلكترونية، وفيما يلي نقترح بعض الأمور الأكثر أهمية لوضعها في عين الاعتبار.

ملاحظة المُشترك : Participant Observation

من المهم أن يكون المرء جاهزاً تماماً لاستكشاف القضايا الشفافة، والسيناريو النموذجي هو تجربة واجهة جديدة في الشبكة حيث يُجمع مجموعة من الأشخاص معاً للملاحظة ونجد هنا أن المشتركين يدركون تماماً طبيعة التجربة فيسألون أسئلة ويبدون تعليقاتهم. وهنا الإستراتيجية المفضلة تكون بالإجابة مع محفزات جديدة، فلو طرح المشترك سؤالاً هو "ماذا تمثل الأيقونة؟"، يجيب الملاحظ: "ماذا تعتقد أنت؟" أو "كيف تدقق هذا؟".

إن أسلوب الحادثة الحرجة **Critical incident technique** يشتمل على توجيه أسئلة للناس كالموظفين أو المستفيدين الذين اشتركوا في الخدمة قيد التحليل ليستعيدوا أحداثاً خاصة مروا بها وكانت مهمة فيما يتعلق بالنتائج والتأثيرات. ويمكن لهذا الأسلوب أن يستخدم وجهات النظر أو يطلب من المشتركين كتابة تقريرهم عن الأحداث. ويوجه سؤال إلى كل مشترك ليستعيد ذكرى أكثر من حادثة واحدة ويشمل هذا الأمثلة الإيجابية والسلبية. ويمكن تحليل البيانات الناتجة باستخدام أساليب تحليل المحتوى (انظر الملحق رقم (٢) وهو بعنوان "تحليل البيانات").

ملاحظة غير المشترك : Non – participant Observation

الأساس في ملاحظة غير المشترك هو مراقبة ما يحدث ثم تدوين ملاحظات حوله مع تجنب لأي أفعال تؤثر على سلوك أولئك الذين تمت ملاحظتهم. ويكون من الضروري في بعض الظروف استخدام المحفزات، فمثلاً إن أردت ملاحظة عمل قسم الإعارة فتقوم بأخذ بعض الكتب مثلاً واستعارتها لنفسك! وهذه إحدى الاستراتيجيات، ومن السهل استخدام بعض المحفزات في أثناء هذا شرط أن تكون من نوع يطلبه أحد المستفيدين بشكل طبيعي.

التسوق الخفي : Mystery Shopping

هناك نمط خاص من الملاحظة يستخدم استخداماً واسعاً في الخدمات الصناعية يطلق عليه اسم التسوق الخفي **mystery shopping**، ويستخدم المصطلح "تسوق" **shopping** لأن البيع بالتجزئة كان أول قطاع يستخدم هذا الأسلوب، ولكن لسبب ما لم يستخدم "الزبون الخفي" **mystery customer** بشكل شائع، والمتسوق الخفي هو شخص يتصرف كزبون يُلاحظ ويدون عن الخدمة التي تُقدم إليه.

ومن المهم أن أي شخص يتصرف كمتسوق خفي ينبغي أن يكون مستقلاً، وموضوعياً، ودقيقاً، وتتدرج المتطلبات العامة لاستخدام هذا الأسلوب في المتطلبات الآتية:

- المتسوق الخفي يبقى مجهولاً خلال القيام بالتجربة.
- يكون الشخص متدرباً تدريباً جيداً مسبقاً ويستخدم قائمة تدقيق مقررة مُسبقاً؛ ومن الواضح أن قائمة التدقيق ينبغي أن تبقى مخبأة

عن موظفي الخدمة ولهذا السبب ؛ فإنها ينبغي أن تصبح كاملة بعد انتهاء التجربة.

- يقوم المتسوق الخفي بكل جهد ليتصرف كأي زبون عادي.
- يكون هناك ملحق لقائمة التدقيق الكاملة يتضمن ملاحظات عامة.
- ينبغي أن تعتمد المحاكمات على ملاحظات متعددة.

إن التسوق الخفي وُجهت إليه انتقادات على أسس كثيرة هي على النحو التالي:

- هو مسؤولية أخلاقية طالما أن الموظفين تم تقييمهم دون إدراكهم لذلك، والنقاش الذي يدحض هذا هو أن الزبائن يقومون بنفس الأشياء في كل يوم فتجربة التسوق الخفي هي مجرد كشف لهذا الأمر.
- هو يزود بالمعلومات حول الأعمال، لا حول نتائجها أو آثارها.
- هو حيث إن قائمة التدقيق ينبغي إكمالها بعد الحدث فإن ذاكرة التسوق الخفي بما حدث هو ما سُجل وليس الحدث الفعلي.
- من الصعب جداً تكرار التجربة مراراً للتأكد من أن ما تمت ملاحظته يمثل تقديم الخدمة النموذجي، وكنتيجة لهذا فيمكن القيام بالعمل بالنسبة للأحداث غير المألوفة.

وقد شدد بعض المعلقين على أن التسوق الخفي لا ينبغي استخدامه كوسيلة لتقييم الأفراد وذلك استجابة للمعايير الأخلاقية.

ويشتمل تقرير **LISU** على مثال حول استخدام التسوق الخفي في مكتبات بعنوان "كما يرانا الآخرون" **As Others See Us (Creaser, 2003)**.

وحدة إحصاءات المكتبات والمعلومات في المملكة المتحدة. وقد هيأ كل من **Jones** و **Woodman** (2005) و **Murray** (2005) أمثلة عن المكتبات الأكاديمية. ونشر **Beards** (سنة ٢٠٠٦) تقريراً عن استخدام التسوق الخفي من قبل المكتبات العامة في لندن.

وهناك أسلوب مشابه استُخدم بشكل عام لاختبار الخدمات المرجعية للمكتبة بطرح أسئلة "نموذجية" "**Typical**" ووضع علامة على الإجابات على أسس من الدقة والفائدة أو على أساس رضا المستفيد، بالرغم من أن ريتشاردسون **Richardson** قد تساءل عن هذا الأسلوب على أساس أن الأسئلة التي طرحت في معظم هذه الدراسات ليست مطابقة للعالم الواقعي.

مصادر معلومات أخرى :

- هناك دليل مفصل لأسلوب الحادثة الحرجة critical incident technique قام بتزويده **Twelker** (عام **2003**).
- إن قوائم تدقيق الملاحظات بالنسبة للمكتبات يستحسن ربطها بمقاييس مهنية وإجرائية، فمثلاً نشرت جمعية المكتبات الأمريكية "أدلة للأداء السلوكي لمزودي خدمة المراجع والمعلومات

(www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/guidelines-behavioral.htm)

مما يشكل مجموعة من نقاط التدقيق لملاحظة هذه الخدمات.

- ناقش كل من كوبر **Cooper** و أركوهارت **Urquahart** (سنة **2005**) القضايا الأخلاقية حول التزويد بخدمة مهنية والقيام بملاحظة موجهة ببحث في نفس الوقت.

- ناقش دوجلاس Douglas و دوجلاس Douglas (عام ٢٠٠٦) استخدام الطلاب الخفيين mystery students في التعليم العالي.

المراجعة الدقيقة : Peer Review

إن الفكرة الكامنة وراء المراجعة الدقيقة هي أن من أفضل الطرق للحكم على كفاءة مُنتج ما أو خدمة من الخدمات هي توجيه سؤال عنها لخبير مؤهل وذلك من أجل تقييمها. وهذا الأسلوب واسع الانتشار في تقييم البحوث الأكاديمية قبل نشرها، حيث يُطلب من مراجعي عمل المؤلف تهيئة فكرة حول ملاءمة البحث باستخدام معيار محدد بعناية.

ويشار كثيراً إلى المراجعة الدقيقة في هذا السياق بكلمة التحكيم "refereeing" ويستخدم هذا الأسلوب عامةً في تقييم طلبات المنح للبحث أو التطوير أو تمويل آخر. وفي الواقع يمكن استخدام المراجعة الدقيقة أكثر بكثير وليس من غير الشائع بالنسبة للمكتبات دعوة خبراء للمساعدة في تقييم أدائهم في مجالات بعينها. ويصاغ هذا في بعض الأحيان ضمن إجراءات تأكيد الجودة كما هو الحال بالنسبة لتقييم جودة التدريس في المعاهد الأكاديمية بالمملكة المتحدة، حيث يراجع الخبراء دور المكتبة ومساهمتها.

وقد أتُبعت سلسلة الزيارات المكثفة الأصلية إلى المعاهد لتفحص كل نواحي التدريس بنظام "اللمسة الخفيفة" Light Touch، بالرغم من أن هذا ما زال يشتمل على عمل مهم من قبل المعاهد. ويُعد الأساس في هذا النظام التأكيدي على الكفاءة هو المراجعة الدقيقة.

وهناك نموذج لنمط غير رسمي من المراجعة الدقيقة يتمثل في برنامج طويل الأمد لزيارات إلى مباني المكتبات الأعضاء في مجموعة SCONUL وهذه الزيارات تؤكد أن التعلم مما أنجزه الآخرون هو الدور الذي ينبغي

القيام به – انظر عمل إدوارد **Edwards (2005)** ففيه تقرير حديث حول هذه الزيارات.

وهناك نموذج مهم من المراجعة الدقيقة استخدم بشكل واسع في مجال السياسة في برنامج الاتحاد الأوربي **European Union's Program** لـ **Combat Social Exclusion**، انظر الموقع:

(**http://ec.europa.eu/empbyment_social/social_inclusion/peer-en.htm**).

ويشتمل هذا النموذج على سياسة تتبع في بلد ما (مثلاً **Sure Start** في المملكة المتحدة خلال العام ٢٠٠٦م) التي تم فحصها من قبل خبراء (وهي في هذه الحالة فرنسا، ألمانيا، هنجاريا، لاتفيا، ليتوانيا، مالطا، وبولندة) وذلك لتبين الدروس التي يمكن تعلمها.

ويعتمد الاستخدام الناجح للمراجعة الدقيقة على الأمور الآتية:

- التعرف إلى المُراجعين الذين يقبلون وهم قادرون على القيام بدور كامل في العملية.
- ترسيخ معيار دقيق يكون أساساً للمحاكمات.
- الشفافية: التأكيد على أن العمل يضمن أجندات مخبأة أو مفاجآت أخرى.
- آليات للتأكيد على الإنصاف والاعتدال بالتشديد على عدم وجود صراعات بين الاهتمامات.
- التصميم الحريص للخطة الكاملة في التأكيد على أنه اقتصادي قدر الإمكان.
- التقرير البنيوي؛ فكل التقارير يجب أن تبقى مفتوحة لكل ما يمكن أن تشمله وحيث تقتضي الضرورة تكون دون ذكر أسماء.

مصادر معلومات أخرى :

- أصدرت مجموعة SCONUL "مساعد للتذكر" aide memoire، للمراجعين peer reviewers الذين يقومون بتقييم لمصادر التعليم. انظر الموقع:

www.sconul.ac.uk/activites/quality_ass/ papers/aide_memoirefeb2003.pdf.

- تنشر معظم المجلات معايير المراجعة الدقيقة والمناهج المنظمة، والتي يمكن أن تقدم نموذجاً مفيداً للعمل. انظر مثلاً تلك الخاصة بالجمعية الملكية **Royal Society** على الموقع:

www.pubs.royalsoc.ac.uk/index.cfm?page=1035.

أسلوب دلفي : Delphi

يُستخدم أسلوب دلفي **Delphi** للحصول على رؤية ضمن مجموعة ما من المجموعات وتكون عادةً من أصحاب المشروعات، وتستخدم كثيراً في اتجاهات التوقعات، حيث من المهم أن يأخذ المرء بعين الاعتبار عدداً من الآراء ولكنها تكون متساوية في أهميتها للوصول إلى رأي عام. وقد عُرِّف بأنه "أسلوب يوضح ترقياً ويعطي الرأي المشترك والخبرة لمجموعة من الخبراء" (انظر **Gupta** و **Clarke**) **(1996)** في **Dalrymple** و **Howze** **(2004)**.

إن جوهر أسلوب دلفي يكمن في تأسيس مجموعة من الآراء حول موضوع معين. لغة برمجة في خدمات المعلومات، ثم جمع التحليلات المعارضة وفي النهاية الوصول إلى نظرية إجمالية مهمة يقبل بها الأغلبية. ويُعين المساعد لتنظيم الخطة وكذلك مجموعة من المشاركين من الخبراء.

وكما هو الحال بالنسبة لأي أسلوب ، فإن من المهم أن يحدد موضوع التجربة بشكل دقيق في البداية، ويتيح هذا بعد ذلك تشكيل الأسئلة الدقيقة التي ترسل عندئذٍ إلى المشاركين، ولا يكون هؤلاء المشاركون مجرد خبراء في الموضوع وإنما هم يحتاجون إلى القبول بإعطاء قدر كبير من الوقت للتجربة طالما أن جوهر أسلوب دلفي يكمن في التفاعل والمشاركة الكاملة، ولدى تسلم الردود على الأسئلة تُجمع هذه الأسئلة ثم ترسل إلى المشاركين على هيئة بيانات ولكن دون التعرف إلى من قال وما قال. ويقوم كل مشارك عندئذٍ بمراجعة هذه البيانات ويهيئ آراءً وأفكاراً أخرى، وتستمر العملية حتى تبدأ الرؤية في الظهور مع قيام المُساعد بصوغ البيانات لإلقاء الضوء على نقاط الائتلاف والاختلاف.

وهناك فائدة لأسلوب دلفي هي أن المشاركين يكونون مجهولين، وحيث يتم تجنب تأثيرات المجموعة إذ ربما يتأثر أحد المشتركين بآخر لحذف رأي مناقض مثلاً. والمساوئ هي أن الرؤية يمكن أن تتحول بكل سهولة أيضاً ليصبح بالإمكان الانهماك بالأفكار الأقل سيطرة والمؤثرة – ربما غير الشعبية.

ومع ذلك فقد استخدمت التقنية بفاعلية في التخطيط الاستراتيجي للمكتبات، وهناك مثال على ذلك فقد تحدث لودويج و ستارف **Ludwig** و **Starv** (عام **2005**) عن قضية "المكتبة كمكان" **The Library as Place** في زمن التغير التقني السريع، وختم حديثه قائلاً:

"يتوقع خبراؤنا من أمناء المكتبات أن يأخذوا مجموعة منوعة من الأدوار الجديدة بدءاً من مقدمي المعلومات ومعلمين إلى عاملين في الأرشفة ومنظمي معلومات. وهم يتوقعون من هؤلاء اختصاصيي المكتبات أن يملأوا الفراغ

بواسطة تقليص المجموعات المطبوعة بواسطة الخدمات الجديدة التي تتدرج من أماكن الدراسة إلى مختبرات المواد السمعية البصرية إلى مجموعات خاصة بصحة الزبائن.

مصادر معلومات أخرى :

- يمكن أن يجد القارئ مجموعة من الاستبانات حول دراسة لـ دلفي على الموقع: www.medsch.wisc.edu/ adminmend/2001/orgbehav/Delphi.Pdf/

  وتبين هذه الاستبانات كيف تنتقل المجموعة الأولية من الأفكار من خلال تقييم أوجه القوى والضعف إلى خطة تتضمن انتخاب النتائج وفرزها.

- من المفيد أحياناً القيام بدراسات **Delphi** وجهاً لوجه. وكان دك **Dick** قد كتب (عام ٢٠٠٠) بحثاً مفيداً حول هذه الطريقة.

المسح البيئي : Environmental Scanning

إن الفكرة وراء المسح البيئي هي أن نلاحظ ما يحدث في بيئة المكتبة الخارجية والاتجاهات التي تظهر كطريقة للتعرف إلى آثار الخدمات الحالية وكذلك الضغوط المحتملة من أجل التغيير. ويُعنى أساساً بتدقيق كيفية أداء المكتبة وقياسه في البيئة الأوسع وموضعه إزاء التغيير كرد على المؤثرات الخارجية المحتملة. ويصفه كل من رينفرو و موريسون **Renfro** و **Morrison** (عام ١٩٨٤) بأنه كتعريف "للقضايا المهمة التي تظهر والتي يمكن أن تشكل إما عائقاً أو فرصاً، وهذه الخطة تساعد المؤسسات في تحديد مواقع مصادرها بطريقة تتوقع أن تستجيب للتغييرات في البيئة المحلية".

وبالرغم من وجود طرق كثيرة للقيام بمسح بيئي، فإن من الطرق النافعة وضع فئات مهمة من العوامل فيما يلي:

- قضايا ديموغرافية واجتماعية.
- احتياجات قانونية.
- احتياجات سياسية.
- قضايا اقتصادية.
- تغيير تقني.

إن الأساليب المستخدمة لجمع البيانات تشمل الآتي:

- تحليل الدليل الوثائقي، وربما كان هذا يدوياً أو ربما اشتمل على تحديد الأوقات الأساسية وعدد مراتها.
- تحليل البيانات الإحصائية التي تُظهر الاتجاهات.
- مراجعة المنشورات التي تتعلق بالبيئة الواسعة بما فيها المواقع على الشبكة.
- مقابلات مع الخبراء والشخصيات القيادية مثل رجال السياسة وكبار المديرين.

إن المسح البيئي الخارجي سيحتاج عندئذ إلى ربطه بالملف الداخلي بحيث يوسع كلما لزم ذلك بتفصيلات خاصة عن المُدخلات والعمليات والمخرجات.

على أن نقاد المسح البيئي يشيرون إلى هفوات ومساوئ كثيرة له هي على النحو التالي:

- من الصعب تنظيم المسح البيئي بطريقة ينتج عنها نتائج مؤثرة على المدى الطويل.
- المعتقدات الشخصية كثيراً ما تؤثر على تقديم تقرير عن الاتجاهات.
- من الصعب جداً تقييم الصلة بالموضوع وإذا كان هناك خطأ في التقدير فيمكن أن يؤدي هذا إلى فقدان لعدد كبير من المصادر.
- لا يقبل المديرون دوماً مناقشة النتائج وأن يشاركهم أحد في التخطيط الذي يخططون له،لأنهم عادةً يعتمدون على بيانات عابرة وغير كاملة.

إن كلاً من المسح البيئي وأسلوب دلفي يتركزان على المستقبل، فهما يقدمان طرق التقييم بشكل نظامي ويتنبآن بالاتجاهات التي ستكون موضع اهتمام المؤسسة، وبهذا يمكن تقييم أداء الخدمة الحالية تجاه الاحتياجات المحتملة في المستقبل.

مصادر معلومات أخرى :

- قام اتحاد ACRL بمسح بيئي سنوي لبضع سنوات، وهناك وصف للخطة يمكن أن نجده على الموقع:

www.ala.org/ala/ acrl/acrl/acrlpubs/erlnews/backissues2003/ may3newsfield.htm

بالرغم من أن النتائج ليست متاحة إلاّ لأعضاء الاتحاد.

- اتحاد مكتبات الكليات ومكتبات البحث.

- كذلك فإن مؤسسة OCLC تقوم بمسح بيئي دوري، ولأخذ مثال على هذا يمكن زيارة الموقع التالي:

www.oclc.org/reports/ escan/default.htm.

التجارب : Experiments

من الجدير بالذكر أن من طرق تقييم الأداء اختبار أو تجربة نظم جديدة لعمل الأشياء، وبالرغم من أن التجربة ربما كانت في العادة أكثر ارتباطاً بالبحث العلمي، فإن المكتبات في الواقع استخدمتها طويلاً كطريقة لتقييم إمكانات خدمة من الخدمات. فعلى سبيل المثال نجد أن الخدمات المعتمدة على التقنية الحديثة يُستهل بها كخدمات تجريبية تصمم في كثير من الأحيان كنسخة (B (beta، وهذا يعني في الواقع أن نسخة قريبة من النهائية تتاح للمستفيدين لتجربتها وتكون مصحوبة عادةً بتحذيرات من بقاء خلل بسيط.

وهذا طريق مفضل لكثير من الشركات الكبرى مثل Google و Microsoft ويمكن اتباعه بالنسبة للمكتبات. ويشار عَرَضياً إلى شكل الاختبار بطريقة ملتوية كاختبار (Y(Gamma حيث ينطلق مُنْتَج مليء بالعلل على جمهور لا يشك في الأمر، وهذا أمر لا يوصى به!

إن المسألة الحرجة من وجهة نظر قياس الأداء هي التأكيد على أن التجربة مُراقبة ويتم تقييم النتائج وتعديل الخدمة الجديدة على ضوء هذا. ولهذا السبب فإن نسخ B تطلق في بعض الأحيان لمجموعة منتخبة فحسب من المستفيدين مع العلم بأنهم سيزودون بالتغذية الراجعة كـ "auid proquo" للاتصال السريع بالخدمة.

ومن المهم، سواء اتخذت هذه الطريقة أو طريقة أكثر انفتاحاً، أن نحاول ملاحظة مبادئ أخذ العينات المشار إليها في بداية هذا الملحق، إذ توجد مثلاً نقطة بسيطة هي أخذ المستفيدين ذوي التجربة فقط لتجربة الخدمة التي ستنطلق إلى عامة الناس.

ومن الممكن أيضاً استخدام التجارب لتقييم أثر الخدمات التي تقدمها المكتبة على نحو مباشر، فمثلاً اقترح هيرنون و دوجان **Hernon** و **Dugan** (عام 2002) بأن يتم تعليم الطلاب استخدام المنطق البولياني **Boolean** ؛ لمساعدتهم في تقليل عدد الضربات المسترجعة من قبل كل باحث، ويمكن بعد ذلك أن يستخدم هؤلاء الطلاب تحليلاً متتابعاً للمعلومات الإحصائية من قواعد البيانات وتفحصها ؛ لنتبين ما إذا كان الهدف قد أُنجز وما إذا كانت أية تغييرات في التصرفات مستمرة. ومع ذلك فإن التزامات أخلاقية تمنع استخدام مجموعة ضبط تكون قد بقيت بدون تعليم.

وهناك مسألة خاصة بالتجارب هي أنها ينبغي أن تتم بهدف معين فمثلاً إصدار **B** يستخدم كطريقة لتدقيق قابلية الاستخدام أو لمحاولة تحديد الشوائب في البرمجية أو كطريقة للتدقيق بأن النظام هو قابل للتشغيل بشكل كامل مع منتجات أخرى، وينبغي ملاحظة أن محاولة تحقيق أهداف كثيرة بتجربة واحدة ليست فكرة جيدة.

وليست التجربة مقتصرة على الخدمات التقنية فربما تجرب المكتبة مثلاً مواد جديدة مع شكل جديد من الإرشاد وبطرق مختلفة لترتيب مجموعة الكتب أو مع أية نواحٍ أخرى من الخدمة. ومهما يكن من أمر فمن المهم أن نوضح للمستفيدين بشكل دائم ما إذا كان سيتم تجربة الخدمة طالما أن

إطلاقها ربما يؤدي إلى توقعات لأمور يكون من الصعب تحقيقها على المدى الطويل.

مصادر معلومات أخرى :

- إن اختبار برمجة الحاسوب عمل معقد لكن يمكن أن نجد الإرشادات الأساسية على الخط المباشر "دليل تنظيم الاختبار" **Test Management Guide (www.ruleworks.co.uk/ testguide/index.htm)**

مصادر إضافية عن جمع البيانات :

تساعد مجموعة الأدوات الآتية لدى تصميم تدريب لجمع البيانات:

- دليل **MLA** ويسمى: اعرف مجتمعك، أفضل دليل للمكتبات العامة **Know your Community: a best practice for bublic Libraries,** على الموقع: **www.mla.gov.uk/ resources/ assets//C/ Consultation_Toolkit_ IPF_ 2nd_ edition_ 9191.pdf.** وهو يلخص الطرق المختلفة التي يمكن بواسطتها القيام بدراسات عن الزبون.
- مجموعة أدوات **eVALUEd** على الموقع: **www.evalued.uce.ac.uk/**
- مجموعة أدوات **EFX** على الموقع:

www.cerlim.ac.uk/ projects/efx/toolkint/index.html

- الدليل الصغير للتدريب على الإحصاء **Little Handbook of Statistical Practice** على الموقع: **www.tufts.edu/ ~gdallal/LHSP.htm**
- مصادر تقييم حول تحسين مكتبتك على الموقع:

www.teachernet.gov.uk/teachingandlearning resourcemate-

rials/schoollibraries/.

المراجع :

Alaszewski, A. (2006) Using Diaries for Social Research, London, Sage.

Beards, S. (2006) Mystery Shopping: improving enquiry techniques, Library + Information Update, 5 (4), 38-9.

Bendik, B. (2003) The Implementation Puzzle of CRM Systems in Knowledge-based Organizations, Information Resources Management Journal, 16 (4), 33-45.

Cooper, J. and Urquhart, C. (2005) The Information Needs and Information-seeking Behaviours of Home-care Workers and Clients Receiving Home Care, Health information and Libraries Journal, 22 (2), 107 -16.

Creaser, C. (2003) As Others See Us: benchmarking in practice, LISU Occasional Papers 33, Loughborough, LISU, Library and Information Statistics Unit, Loughborough University, www.lboro.ac.uk/ departments. Ls/ lisu/ downloads/ OP33. pdf.

Dick, B. (2000) Delphi Face to Face, www.uq.net.au/action-research/arp/Delphi.html.

Douglas, A. and Douglas, J. (2006) Campus Spies? Using mystery students to evaluate university performance, Educational Research, 48 (1), 111 – 19.

Edwards, J. A. (2005) SCONUL Buildings Visit 2005, SCONUL Focus, (36), 75-7.

Gupta, U. G. and Clarke, R. E. (1996) Theory and Applications of the Delphi technique: a bibliography 1975-1994, Technological Forecasting and Social Change, 53 (2), 185 – 211.

Hernon, P. and Altman, E. (1988) Assessing Service Quality: satisfying the expectations of library customers, Chicago IL, American Library Association.

Hernon, P. and Dugan, R. E. (2002) An Action Plan for Outcomes Assessment in Your Library, Chicago IL, American Library Association.

Howze, P. C. and Dalrymple, C. (2004) Consensus Without all the Meetings: using the Delphi method to determine course content for library instruction, Reference Services Review, 32 (2), 174 – 84.

Hyldegard, J. (2004) Collaborative Information Behaviour: exploring Kuhlthau's information search process model in a group – based educational setting, Information Processing and Management, 42 (1), 276 – 98.

Jones, P. and Woodman, J. (2005) How Do Others See Us? Mystery visiting as a tool for service evaluation, SCONUL Focus, (34), 51 -3.

Ludwig, L. and Starr, S. (2005) Library as Place: results of a Delphi study, Journal of the Medical Library Association, 93 (3), 315 – 26, www.pubmedcentral.nih. gov/articlerender.fegi?artid= 1175798.

Murray, S. (2005) Mystery Shoppers in Liverpool, SCONUL, Focus, (36), 25 – 7.

Renfro, W. and Morrison, J. (1984) Detecting Signals of Change: the environment-tal scanning process, The Futurist, 48 (4), 49-53.

Rezabek, R. J. (2000) Online Focus Groups: electronic Discussions for research, Form: Qualitative Social Research, 1 (1), www.qualitative-research.net/fqs-texte/ 1-00/ 1-00rezabek-e.htm.

Richardson, J. V. (2002) Reference is Better than We Thought, Library Journal, (127), 41-2.

Silberman, G. (2006) How to Get Beneath te Surface in Focus Groups, www.mnav.com/bensurf.htm.

Thorsteinsdottir, G. (2001) Information-seeking Behaviour of Distance Learning Students, Information Research, 6 (2), http://Informationr.net/ ir/ 6-2/ ws7.html.

Twelker, P. A. (2003) The Critical Incident Technique: a manual for its planning and implementation, http:// www.tiu. Edu/ psychology/ Twelker/ critical_ incident_ technique.htm.

الملحق رقم (٢)

تحليل البيانات

The Analysis of Data

المقدمة :

من المهم بعد إنفاق الوقت والمصادر في جمع البيانات أن نقوم بتحليل هذه البيانات بشكل كامل وصحيح، ويعتمد الكثير من العمل على نمط البيانات التي جُمعت وخاصةً على ما إذا كانت بيانات كمية أو كيفية. وعلى الهدف الذي من أجله جُمعت. فمثلاً إذا كانت هناك دراسة حول المستفيدين الموجودين في مكتبة فرعية صغيرة تتعلق بموضوع محدد ، فإنها لا تستحق سوى تحليل يدوي وتقرير بسيط. ومن ناحية أخرى نجد أن دراسة وطنية ربما تشتمل على مقارنات بين مكتبات مختلفة أو حتى بين قطاعات، تتطلب تحليلات مفصلة ومعقدة. وبالنسبة للحالة الأخيرة يكون من الضروري استخدام اختصاصيين مدربين أو غيرهم من المهنيين.

ومهما يكن من أمر، ففي كل حالة يكون الهدف متشابهاً ويُعبر عنه أحياناً بثلاث مراحل خاصة عندما يكون قسم من البيانات التي تم تحليلها بيانات كيفية بطبيعتها (انظر Miles و Huberman، 1994)، وهي المراحل التالية:

- اختزال البيانات Data reduction، بجمع البيانات معاً وترميزها والتعبير عنها بطرق تتيح المقارنة بحيث نقوم بإعداد قواعد بيانات يمكن استخراج المعنى منها.

- عـرض البيانـات data display، بأخـذ قواعـد البيانـات وعرضـها بطـرق تجعل فحواها واضحة فتكون مثلاً في شكل قوائم أو جداول أو رسوم، لاحظ أن هذا يعد جزءاً من تحليل البيانات، وهنـاك تغطية حول العرض لتقريـر الأهـداف في الملحـق رقـم (٣) بعنـوان "عـرض النتـائج" " The presentation of results".

- استخلاص النتـائج drawing conclusions، بإيجـاد النمـاذج والموضـوعات التي تبرز من البيانات؛ وتتطلع هذه المرحلة أيضاً إلى توقعات وتناقضات.

إن الهدف في هذا الملحق هو تقديم مبادئ تحليل البيانـات كما ينبغي أن تستخدم ضمن مكتبة تدير دراساتها الخاصة. ومع ذلك فينبغي التشديد على أنه من السهل جداً تحليل البيانـات بشكل خاطئ وينبغي البحث دوماً عن النصح والإرشاد من قبل أي شخص لا يملك التجربة والخبرة المكتسبة من خلال التدريب والتجربة، بل إن حساب المعدلات ليس سهلاً كما يبدو!

البيانات الكمية : Quantitative data

تصدر معظم الدراسات بعض البيانات الكمية على الأقل حتى لو كانت تتعلق بعدد النـاس الذين تمت دراستهم أو عدد الموضوعات التي تم تحليلها. وربما كان من السهولة بمكان في الدراسات الموجزة جداً تحليل هذه البيانات يدوياً باستخدام آلـة حاسبة ولكن من الأفضل استخدام برمجية حاسوب مناسبة. وأبسط الأنماط استخداماً هو الجداول الإلكترونية مثل Microsoft Exel او Open office Cale وهي تتيح إعداد قائمة بالبيانات.

ويمكن تقديم حسابات معقدة تماماً على الرغم من أنه يكفي استخدام البرمجية لإنتاج أنواع كلية ومتعددة من المعدلات. ومن الممكن أيضاً استعمال

رزمة قاعدة للبيانات ذات أهداف عامة مثل Microsoft Access أو Open office Base لمعالجة البيانات. وبعد استخدام الجداول الإلكترونية أو قاعدة البيانات تأتي الاستفادة من أحد الرزم المتخصصة في تحليل البيانات والأكثر استخداماً منها بصفة عامة وهي SPSS (الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية) Statistical package for the Social sciences ومن المهم لدى تحليل البيانات الكمية أن يكون المرء واضحاً بالنسبة لنمط البيانات التي ستأتي محللة. وهناك تمييز أساس ما بين البيانات الاسمية والبيانات المتدرجة والبيانات الزمنية والمستمرة كما سنبين فيما يلي:

- البيانات الاسمية Nominal data، وتكون عندما يمكن ترميز القيم ولكن حيث لا يمكن لهذه الرموز نفسها أن تُعَالَج لاستخراج النتائج، فمثلاً يمكن إعطاء الرمز "0" للموظفات بينما الموظفون يُعطى لهم الرمز "1"، وبمعنى آخر البيانات الاسمية لا تسمح إلا بالتصنيف الكيفي.
- البيانات المتدرجة Ordinal data وتكون حيث توضع القيمة بترتيب ما، فمثلاً يمكن للمستفيدين أن يضعوا نسبة رضاهم عن خدمات المكتبة بمقياس معين حيث "0": تعني "غير راض أبداً"، و "1" تعني غير راض بعض الشيء، "2" ليس راضياً أو غير راض، و "3" تعني راض بشكل معتدل، و "4" تعني راض جداً. ومن السهل وضع النتائج بترتيب فالرقم "4" يعني دوماً أكثر رضًا من "3" ومع ذلك فكما أشرنا في الملحق رقم (١) وهو بعنوان "أساليب جمع البيانات" فليس مستحيلاً الافتراض بأن المسافة بين هذه القيم متساوية ولهذا فلا يمكننا بالتأكيد القول بأن الفرق بين "2" و"3" هو نفسه الفرق بين"3" و"4".

- البيانات الزمنية **Interval data** يمكن تقديمها وفقاً لميزان وقتي وتوجد حيث إن البعد بين نقطتين متقاربتين هو نفس البعد دائماً. ومع ذلك فإن نقطة الصفر اعتباطية، لذا يمكن قياس الفترات الزمنية كما نقيس المدة بين عامي ١٩٧٥ و ١٩٨٤ (بتجاهل أي تأثير يحدثه تقدم السنين). ومهما يكن من أمر فإن السنة **OCE** لا تعني شيئاً بالذات فهي بالتأكيد لا تعطي علامة على بداية الوقت.
- البيانات المستمرة **Continuous data** يمكن أن تأخذ أي قيمة ضمن حدود معينة، فمثلاً إن ثمن كتاب ما يمكن أن يكون أي مبلغ بين **£ 0.01** و **£ 100.000**.

حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية في المقاييس :

Calculating Average and Standard Deviations

إن حساب المتوسطات هو التحليل الأكثر استخداماً بالنسبة للبيانات الكمية، ومع ذلك ، فإن كلمة "متوسط" "**Average**" يمكن أن تعني أشياء كثيرة مختلفة وسوف يعتمد نمط المتوسط المستخدم على نمط البيانات (انظر أعلاه) وهدف التحليل هو:

- إن المتوسط وما هو عادة يقصد بكلمة "معدل" ويستخدم بحد ذاته هو المعنى الحسابي **arithmetic mean**، وهذه هي قيمة كل المقاييس الموزعة على العدد الكلي من المقاييس.
- "الوسيط" **Median** وهو النقطة المركزية للتوزيع، ونصف المقاييس الفردية هي فوق الوسط وتحت النصف.
- الصيغة **mode** هي القيمة التي تحدث بشكل متكرر.

ومن المفيد في كثير من الأحيان أن نحسب الانحراف المعياري standard deviation من المعنى الحسابي لنبين كيف أن البيانات تتوزع، أو كيف تتجمع البيانات بدقة حول المعنى. فعلى سبيل المثال ربما يبين هذا أن معظم المستفيدين يزورون المكتبة مرات مماثلة مع استثناءات قليلة، أو يمكن أن يبين أن هناك تنوعاً كبيراً جداً في عدد الزيارات للمكتبة، والمعنى الحسابي يكون نفس الشيء ولكن التقسيم المقياسي يظهر الفرق.

اختبارات درجة الأهمية : Significance Tests

إن السؤال الجوهري الذي هو بحاجة إلى أن يطرح لدى تحليل البيانات الكمية هو السؤال التالي: "هل هذه النتيجة مهمة من الناحية الإحصائية؟" والفكرة وراء هذا السؤال هو اختبار وجود ما يهدد صلاحية أية نتائج يتم استخراجها وبالذات لأن التأثير الذي أُخبر عنه أتى بمحض الصدفة.

ومن المستحيل ضمان أن النتائج التي أُحرزت لم تكن مصادفة، إلا إذا تم أخذ المجتمع بكامله أو عدد كبير منه كعينات، فمثلاً لو أن قطعة من النقود رُميت على الأرض عشر مرات فإن معظم الناس سيدركون أن هناك احتمالاً بأنها ستقع على سطحها عشر مرات بالرغم من أن الاحتمال ضعيف. ولكن هناك أيضاً فرصة ولو أنها أقل احتمالاً بأنها ستقع على سطحها ١٠٠ مرة أو حتى ١٠٠٠ مرة.

ويُقصد باختبارات الأهمية من الناحية الإحصائية أن تخبرنا إذا كان من المحتمل أن ما نراه هو نتيجة مصادفة بدلاً من كونه ظاهرة حقيقية. وليس من مجال كتابنا هذا مناقشة كثير من اختبارات الأهمية المختلفة بالتفصيل، واختيار اختبارات مناسبة هو قضية معقدة غير أن أكثرها استخداماً يمكن أن يُستعمل كمثال على بعض التقديرات الأساسية.

إن اختبار X^2 هو اختبار غير بارامتري non - parametric يستخدم لتدقيق جودة الملاءمة goodness of fit والاستقلالية independence:

- **Non - parametric** تعني أنه لا يُفترض معرفة التوزع الأساسي للمجتمع الذين تمت دراستهم. فمثلاً ليس من الضروري معرفة ما هي القيمة الحقيقية للمجتمع ككل؟.
- جودة الملاءمة **Goodness of fit** وتختبر كيفية ملاءمة القيم المُلاحظة بشكل جيد للقيم التي كانت مُتوقعة وفقاً للفرضية الصفرية **null hypothesis** والتي هي الفرضية التي تم اختبارها. فعلى سبيل المثال هذه النظرية ربما تكون أن خدمة مكتبة جديدة لا تهم مستفيدي المكتبة.
- الاستقلالية **Independence** تختبر ما إذا كان هناك أي ارتباط بين ما يُعتقد أنها متغيرات غير تابعة. فإذا كانت المتغيرات حقاً مستقلة فعندئذٍ يمكن القول بأن معرفة شخص ما لا تخبرنا بشيء عن شخص آخر. فمثلاً ربما كانت معرفة جنس المستفيدين من المكتبة لا تخبرنا بشيء عن الكتب التي من المحتمل أن يستعيروها، أو أننا ربما من خلال اختبار X^2 نفترض بأن هناك احتمالاً كبيراً بأن هذه المتغيرات ذات صلة بالموضوع.

إن الحساب الفعلي لاختبار X معقد تماماً لأنه من الضروري حساب "درجات الحرية" **degrees of freedom** وأن نتحقق ما إذا كانت الشروط المختلفة قد تم تحقيقها. وبعد ذلك يمكن تدقيق جدول لقيم **X** لاكتشاف **P** الاحتمالية بأن النتيجة أتت مصادفة، فالتقليد المتعارف عليه هو أنه إذا كانت **P** مساوية أو أقل من **0.05** فإن النتائج تكون

مهمة من الناحية الإحصائية. ومع ذلك فإن هذه نقطة تعسفية وينبغي أن يكون التقرير حول الأهمية قد أخذ بعين الاعتبار كل العوامل.

ويمكن القيام بكثير من المتوسطات والميزات الأخرى والاختبارات للأهمية بشكل أوتوماتيكي بواسطة الرزم مثل SPSS (لغة برمجة) ومع ذلك فمن الأمور الحيوية أنها لا تستخدم دون فهم واضح لمناسبتها ومعناها.

البيانات الكيفية : Qualitative data

الفكرة العامة حول تحليل البيانات الكيفية هو أن نحاول فرض صلات ما بين عناصر البيانات بحيث يتم استخراج الموضوعات وأمور أخرى فمثلاً، ربما كنا نحاول أن نفترض ما هي آراء المستفيدين بصفة عامة حول معيار اختيار الكتب للمكتبة؟، كما أننا نحاول أيضاً التعرف إلى استثناءات للآراء العامة التي عرفها المستفيدون.

وتُعَرَّف البيانات الخام بأنها كأية تقنية من أجل إعداد الاستنتاجات بواسطة تحديد صفات خاصة محددة بشكل نظامي للرسائل، ذلك لأن هذه البيانات الخام تكون عادةً على شكل نص (أو تسجيل صوتي) فالمصطلح تحليل محتوى **Content analysis** يُستخدم في كثير من الأحيان (انظر **Holsti**، **1969**). وينبغي أن نتذكر جيداً الخطة المؤلفة من ثلاث خطوات والتي تحدثنا عنها في مستهل هذا الملحق وهي على النحو التالي:

- اختزال البيانات **Data reductioN**، إن الخطوة الأولى هي أن تصبح البيانات مألوفة لدينا، فمثلاً ينبغي قراءة أو الاستماع إلى نسخ من المقابلات عدة مرات، وعند هذا الحد يمكن البدء بالترميز **Coding**،

ويمكن التعرف إلى موضوعات خاصة والنسخ منها أو التي وُضعت عليها إشارات لتبين أنها نسخ مكررة، وربما كان هناك مقطع معين بالطبع له أكثر من إشارة.

- عرض البيانات Data display ويتضمن وضع البيانات معاً وتنظيمها بطريقة يمكن بها التعرف إلى الصلات بينها واختبارها.
- استخراج النتائج Drawing conclusions وهي في جوهرها تعني أخذ النتائج من الطرق التي عُرضت بها البيانات وتدقيقها للتأكد من ثباتها وصلاحيتها.

وهناك عامل من العوامل المهمة التي ينبغي أخذها في الحسبان وهي طبيعة البيانات المجموعة، فمثلاً البيانات غير المركبة **unstructured data** مثل نسخة من مقابلة ربما احتاجت إلى اتباع طريق آخر غير ما يتبع بالنسبة للبيانات المركبة.

مثل سلسلة من الأجوبة حول مواد في إحدى الاستبانات، كما أنه من الجدير بنا أن نتذكر أن مدخل البيانات واختزال البيانات كليهما ذو قيمة في البداية لتفهم المحتوى .. ولهذا السبب فإن بعض المحللين يفضلون القيام بهذا العمل بأنفسهم ولا يتركونه لأحد المساعدين. وكما هو الحال بالنسبة لتحليل البيانات الكمية فمن الممكن تماماً تحليل مقادير صغيرة من البيانات الكيفية بوسائل يدوية أو استخدام رزم برمجية ذات أهداف عامة مثل ميكروسوفت وورد **Microsof Word** أو **Open office writer**.

ويكفي في بعض الأحيان القيام بشرح نسخة مطبوعة من البيانات بأقلام مضيئة ملونة أو حتى نسخ بيانات على "نوتات" **Post - It** ثم يمكن أن ترتب بعد ذلك ويعاد ترتيبها موضوعياً وذلك بالفعل حيث إن هناك كمية محدودة من البيانات التي يتم تحليلها.

ومهما يكن من أمر فمن الأفضل بالنسبة لمجموعات البيانات الأكبر وحيث إن هناك حاجة لتحليل أكثر تعقيداً، أن نستخدم رزمة برمجية تصمم لهذا الهدف. وهذا الصنف من البرمجة يعرف بأنه برمجية تحليل بيانات كيفية بالاستعانة بالحاسوب (QAQDAs) Computer assisted qualitative data analysis software والرزم الكبرى هي Atlas.ti و Nudist، أما الأولى فيُنظر إليها بصفة عامة على أنها أكثر تعقيداً ولها بنية نص تشعبي مع واجهة حدسية للمستفيد، وأما الثانية فينظر إليها أحياناً على أنها أكثر تقدماً في الطريقة التي تعالج بها الترميز. ومع ذلك فإن الاختيار هو مسألة تفضيل وتجربة شخصية بطرق كثيرة، وهما كلاهما يقومان بنفس العمل.

وباختصار نقول: إن الرزم الكبرى تساعد الباحث على ربط البيانات data والمفاهيم concepts معاً من خلال الترميز coding. ويمكن أن نفكر بالرموز كما لو كانت بطاقات تعريف تستخدم لأجزاء من النص أو غير ذلك من وسائط المعلومات، وهي تتيح تعريف كل ما تشابه من البيانات حتى لو استخدمت كلمات مختلفة. وبهذه الطريقة يتم تعريف التعميمات وتؤسس الموضوعات.

وتشتمل خطة تحليل البيانات الكيفية على سلسلة من الخطوات هي على النحو التالي:

١- الانغماس في البيانات للبدء في تفهمها، وبالإضافة إلى كل هذا فإن هذه المرحلة تتيح للباحث أن يتآلف مع البيانات ويبدأ في رؤية الموضوعات التي تظهر له.

٢- تـآليف مـن الموضـوعات بتعريـف الاقتبـاس والإشـارة إليهـا بطـريقـة ذات مدلول، وهذه الطريقة في الأساس هـي خطـة لإيجـاد الخيـوط العامـة في الموضـوع، وعليـك أن تلاحـظ أن هــذه هــي خطــة اسـتقرائية وليسـت استدلالية أو استنتاجية. والهدف منهـا هـو إيجـاد عـروض للموضـوعات أقرب إلى أن تكون حقيقية من الدليل الذي تم جمعه.

٣- الانتباه إلى التنوع في البيانات والتي يبدو أنها تروي قصة مختلفـة ويُطلق عليهـا في بعـض الأحيـان تحليـل حالـة سـلبية **negative case analysis**، ويسـاعد هـذا في الدراسـة علـى احتـواء مفهـوم التنـوع لا محاولـة إيجـاد تفسيرات "حجم واحد يلائم الكل" "**one size fits all**".

٤- ويؤدي احتواء مفهوم التنوع إلى مرحلة مـن التفسـيرات النظريـة المتطـورة للظاهرة التي تتم ملاحظتها، وفي هذه النقطة من المهم أن يكون هنـاك انفتاح على التفسيرات البديلة، وإحدى الطرق لتدقيق هـذه التفسـيرات هــي العـودة إلى المسـتجيبين وسـؤالهم عمــا إذا كــانوا قــد وجـدوا أن تفسيراتكَ مقنعة أم لا.

٥- ربما لم تكـن هنـاك حاجة إلى الذهـاب أبعـد مـن هـذا المجـال وذلـك في سـياق قيــاس الأداء، ولكــن يكــون هنــاك في الاسـتخدام التقليـدي للنظرية الأساسية وما يتعلق بها (انظر الفصل الثاني مـن هـذا الكتـاب) مرحلـة مـن ترقيـة النظريـة الـتي ظهـرت والتـدقيق في ملاءمتهـا للسـياق الأوسـع. ويمكــن إنجــاز هــذا بالنسـبة لقيــاس الأداء بواسـطة مقارنـة الموجودات مع تلك المتعلقة بالدراسات السابقة.

ومن المهم الإبقاء على ارتباطات بنص كل اقتباس يتم استخراجه نظراً لأنها حيوية عندما يتم تقديم البيانات والاستنتاجات (انظر الملحق رقم (٣) بعنوان "عرض النتائج The Presentation of Results").

مصادر معلومات أخرى :

- هناك كثير من المقدمات لتحليل البيانات المتوافرة ويشمل (Rowntree, 2000)، ومن بين أفضل المصادر المباشرة هناك دليل من إعداد Gerard Dellal بعنوان "دليل صغير لتدريب إحصائي" " Little Handbook of Statistical Practice"، انظر الموقع: (www.statisticalpractice.com) وكذلك "كتاب الإحصاءات الإلكترونية" " Electronic Statistics Textbook"

انظر الموقع: (www.statsoft.com/textbook/ stathome.html) وإذا أحببت تجربة الحساب لاختبار X^2 فيوجد مصدر مباشر يقوم بهذا من أجلك على الموقع: .http://faculty.vassar.edu/lowvycsfit.html

- هناك دورات تدريبية حول رزم برمجية متوافرة من الكليات المحلية أو مزودين آخرين بالرغم من أنه من الأفضل الاتصال بجامعة محلية وذلك للبرمجية الأكثر تعقيداً وخاصة بالنسبة لتحليل البيانات الكيفية.

- هناك تغطية للجداول الإلكترونية وقواعد البيانات من قبل مجموعة منوعة من الكتب والمجلات وتشمل كتباً من إعداد (Schmuller، (2005) و Alexander و zey (2006)). ويُعد SPSS أداة معقدة ويُفضل ألا يستخدم بدون تدريب مُسبق، ومع ذلك فإن بولانت Pallant (205) يهيئ نظرة إجمالية مفيدة.

• إن رزمة **Atlas.ti** تُستخدم بشكل أفضل من قبل أولئك الذين قد التحقوا أولاً بدورة تدريبية مناسبة ويوجد موقع مساعد على الشبكة هو **www.atlasti.de/** ، وهناك مثال على استخدامه في سياق مكتبي يمكن أن نجده في عمل للباحث جودري **Guidry (2002)**.

المراجع :

Alexander, M. and Zey, R. (2006) Microsoft Access Data Analysis: unleashing the analytical power of Access, Chichester, Wiley.

Guidry, J. A. (2002) LibQUAL TM Spring 2001 Comments: a qualitative analysis using Atlas.ti, Performance Measurement and Metrics, 3 (2), 100 –7.

Holsti, O. R. (1969) Content Analysis for the Social Sciences and Humanities, Reading MA, Addison-Wesley.

Miles, M. B. and Huberman, A. M. (1994) Qualitative Data Analysis: an expanded source book, London, Sage Publications.

Pallant, J. (2005) SPSS Survival Manual: a step by step guide to data analysis using SPSS for Windows (version 12), Maidenhead, Open University Press.

Rowntree, D. (2000) Statistics Without Tears: an introduction for non-mathematicians, London, Penguin.

Schmuller, J. (2005) Statistical Analysis with Excel for Dummies, Hoboken NJ, Wiley.

الملحق رقم (٣)

عرض النتائج

The Presentation of Results

المقدمة :

من المغري أحياناً أن يتنفس المرء الصعداء عندما يتم جمع البيانات وينتهي التحليل، فالنتائج أصبحت بين أيدينا فما الذي يمكن أن نفعله بعد؟ إن المرحلة التالية هي في الحقيقة من أكثر المراحل حرجاً وهي عرض النتائج للجمهور المقصود بطريقة واضحة وغير غامضة وبحيث تلقي الضوء على قضايا دقيقة.

ومن المرجو أن يكون هدف التدريب قد تقرر قبل تصميم جمع البيانات نفسها بحيث يتضح القصد من النشاط بكامله. ومع ذلك فمن الجدير بنا أن نكرر في هذه المرحلة أن قياس الأداء يمكن القيام به لكثير من الأسباب تشمل الآتي:

- المناصرة والعلاقات العامة أو حتى التحكيم الذاتي.
- المحاسبة عبر مدة طويلة أو قصيرة.
- تنظيم الخدمات مع نظرة إلى التغيير والتطوير.
- إعادة وضع المصادر بين الخدمات ويشمل هذا التجديد والابتكار.

تحديد الرسالة : Deciding on the Message

إن أكثر جزء حرج في عرض النتائج هو تحديد ماذا تكون الرسالة الأساسية، وبالطبع ربما كان هناك أكثر من رسالة واحدة ولكن يجدر بنا أن نتذكر جيداً بأنه كلما زاد العدد قل التأثير!

وتوجد قاعدة مفيدة هي أنه ينبغي أن يكون من الممكن كتابة خلاصة تنفيذية لا تتعدى الصفحة الواحدة وذلك باستثناء التقييمات الواسعة. وسيكون القارئ في مدة محدودة قادراً على الانهماك في الرسائل الرئيسة بهذه الطريقة باستخدام صلب التقرير لاستكشاف النتائج التفصيلية والمناقشات المنطقية. وربما كان للتقارير العادية شكلاً قياسياً أو أسلوباً بحيث لا تكون هناك حاجة لابتكار شكل جديد في كل مرة بالرغم من أن مثل هذه الأشكال بحاجة إلى المراجعة من حين لآخر.

تحديد الجمهور : Deciding on the Audience

ربما كان جمهور المستمعين واضحاً في الدراسة الداخلية وهم المديرون الذين يديرون هذه الدراسة، ومع ذلك فحتى بالنسبة لهذا من الجدير بنا أن نضع بعين الاعتبار ما إذا كان هناك مستمعون آخرون بحاجة إلى معرفة شيء حول ما تم إيجاده أو أن لهم الحق في ذلك. فمثلاً، سوف تكون دراسة الإعارة في المكتبة أيضاً ذات أهمية بالنسبة للموظف الذي يعمل في مكتب الإعارة.

ويوجد كثير من المستمعين بالنسبة لكثير من الدراسات، والمثال النموذجي على هذا دراسة إدارة المكتبة وإدارة المؤسسات أو المعاهد. وهنا نجد أنه من الجدير بنا تقدير إنتاج بديل تم تقديمه فقط ؛ لأن الأمور التي يسلم بها مديرو المكتبات ليست واضحة تماماً بالنسبة لأولئك الذين يديرون إدارة محلية أو جامعة.

أشكال العرض : Forms of Presentation

على الرغم من أن معظم نشاطات قياس الأداء سينتج عنها شكل ما من أشكال التقارير المكتوبة ، فهناك بدائل وربما كان من الضروري تقديم التقرير باستخدام وسائط أخرى. وتشمل الوسائط الأخرى العرض الشفهي لمجموعة من المديرين وقد يكون هذا باستخدام شرائح "بوربوينت" Power point slides، أو تقديم على الشبكة.

خطوات بناء العرض :

يوجد الكثير من التوصيات بالنسبة للبنية التقليدية لأحد التقارير المكتوبة وتتألف مما يلي:

- صفحة عنوان **Title page**، وتعطي وصفاً له مغزى وتتألف من اسم المؤلف وما يتصل بذلك وتاريخ الدراسة.
- خلاصة تنفيذية **Executive Summary**، وتخبر القارئ باختصار بما تم استقصاؤه واكتشافه وما هي النتائج التي تم التوصيل إليها وتشمل أيضاً التوصيات.
- مقدمة **Introduction** تبين موقع الدراسة وخلفيتها، أهدافها والأساليب التي استخدمت فيها وربما رغبتَ في الإشارة إلى المؤلفات الأساسية ولكن ينبغي أن يكون هذا مختصراً ؛ فأنت لا تكتب مقالة أو أطروحة!.
- نتائجك **Results** أي بما تخبرك به البيانات التي جمعتها وقمت بتحليلها.
- استنتاجاتك **Conclusions**، التي استخرجتها من النتائج؛ وتخطئ خطأً كبيراً عندما تكتب الاستنتاجات التي تبين لدى فحصها بأنها بُنيت على الافتراضات لا على المشاهدة الفعلية التي حصلتَ عليها؛ ويمكن هنا تضمين قسم صغير حول حدود دراستكَ.
- توصياتك ، **Recommendations**، وهذه لا ينبغي أن تبين ما ينبغي عمله فحسب ، بل هي تقترح من سيقوم بهذا العمل وضمن أية مدة زمنية؛ وربما رغبت أيضاً في التوصية بالقيام بدراسة أخرى أو مراجعة بعد انقضاء مدة محددة.

- ملاحق AppendiceS، يمكن استخدامها لتقديم البيانات الحقيقية التي جمعت وغيرها من المواد المهمة بالنسبة للدراسة لكنها ليست حاسمة لكي يكون حجم التقرير ضمن الحدود وربما كان هذا بواسطة موقع على الشبكة Website.

عرض البيانات الكمية : Presenting Quantitative Data

هناك خطر بالنسبة للبيانات الكمية هو أنها يمكن عرضها بسهولة ليبدو أنها تعني أكثر مما تعني في الواقع، وبالفعل يوجد اليوم عمل موثق بعنوان "أثر بحيرة وبيجون" "Lake Wobegon Effect" حيث كل مثل يبدو أفضل من المعتاد (ويمكن أن يكون هذا حال كل مكتبة)، وهذه إشارة إلى موطن أسطوري للكاتب جاريسون كيلور Garrison Keillor حيث فيه "كل الأطفال فوق المتوسط"!

الجداول : Tables

تُلخص البيانات الكمية عادةً في جدول وأبسط نموذج هو جدول التكرارية frequency table البسيط الذي يمكن استخدامه لعرض البيانات المصنفة والاسمية والمتدرجة والمستمرة، والنمط الأخير يشترط أن يكون قد وضع (كما في الجدول رقم (A3.1) في فئة عكسية مما يظهر توزيع أعمار المستجيبين في دراسة ما).

ويمكن إضافة عمود إضافي للجدول ليبين النسبة المئوية للقيم الواقعة في كل فئة.

الجدول رقم (A3.1) متوسط التكرار

عدد مرات التكرار	%العلامة
0	0 – 20
2	21 – 40
6	41 – 60
12	61 – 80
4	81 – 100

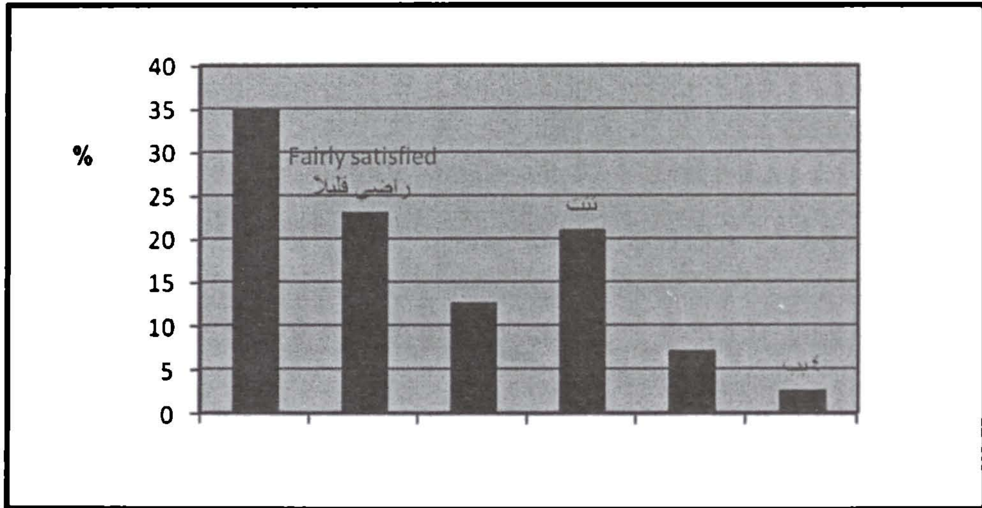
الجدول رقم (A3.2) التكرار مع النسب المئوية المضافة

النسبة المئوية	عدد مرات التكرار	%العلامة
0.0	0	0 – 20
8.3	2	21 – 40
25.0	6	41 – 60
50.0	12	61 – 80
16.7	4	81 – 100
100	24	Total

أشكال الأعمدة : Bar Charts

يمكن أن نخطط بيانياً البيانات من جدول التكرار بمجموعة واسعة من الطرق، وربما كان المألوف أكثر هو الشكل العمودي **Bar Chart**، ويشير فيه الطول ومساحة الأعمدة على عدد مرات التكرار. وفي النموذج رقم (A3.1) يُعرض رضا المستفيدين بخدمة الإعارة الداخلية بين المكتبات، لاحظ أن الشكل العمودي يشبه شكلاً نسيجياً لكن فئات البيانات ليست قابلة للحساب مثلاً ليس من الممكن أن تقول إنها متساوية كما لو استطعت القول بذلك إذا كانت مثلاً أعمار المستجيبين.

إن الشكل العمودي هو طريقة جيدة لإظهار البيانات في فئات حيث يكون الهدف من ذلك هو إلقاء الضوء على الاختلافات.

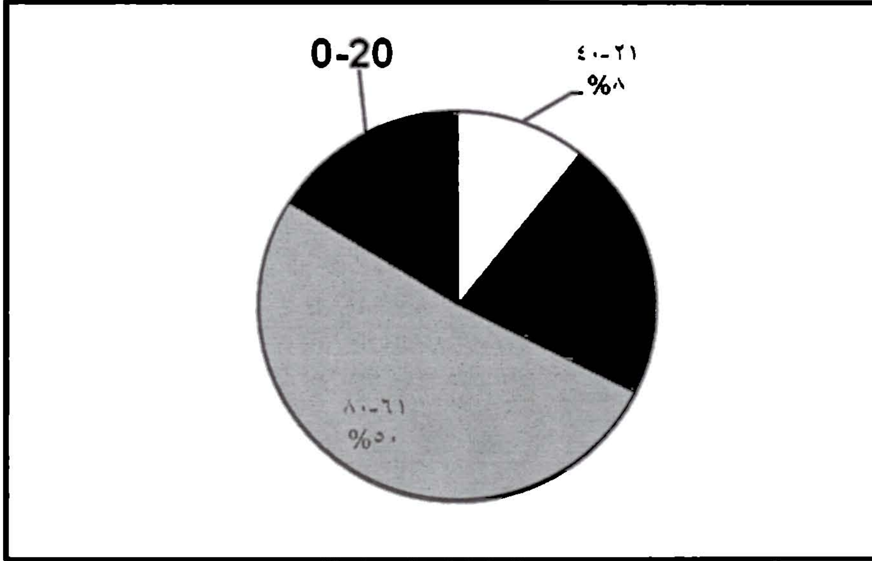


الشكل رقم (A3.1) شكل الأعمدة

ومن السهل أن نرى بلمحة الفئتين كلتيهما بقيم عالية وتلك التي بقيم منخفضة أو برقم الصفر ؛ لأن ارتفاع الأعمدة يتناسب مع عدد مرات التكرار. ويكون هناك عادةً فراغ بين الأعمدة يمكن رسمه أفقياً أو عمودياً.

الأشكال الدائرية : Pie Charts

إن الشكل الدائري هو شكل بديل حيث مساحة الشريحة "Slice" تشير إلى التكرار، انظر الشكل رقم (A3.2) التالي:



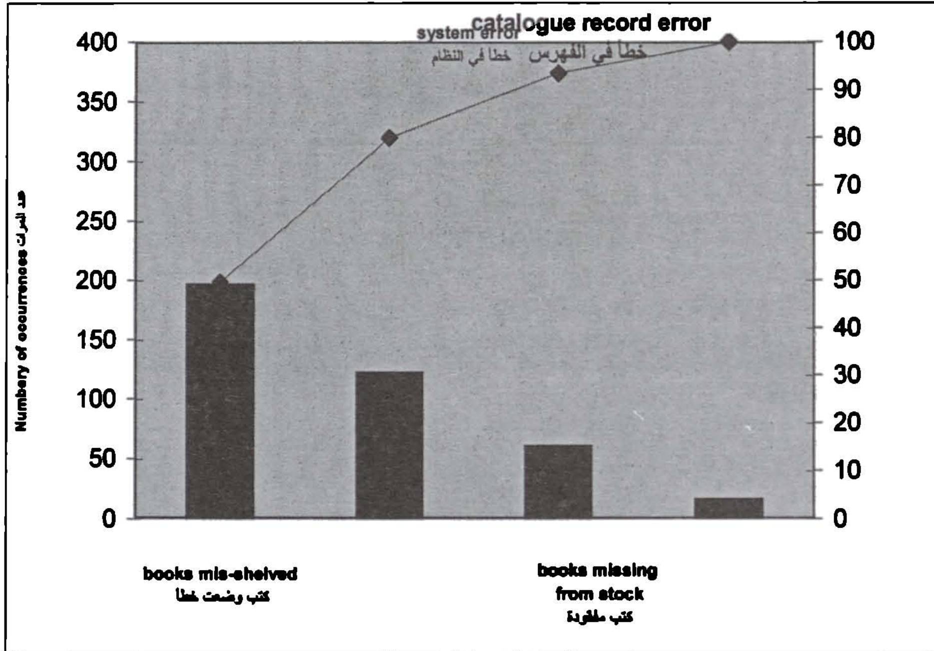
الشكل رقم (A3.2) شكل الدائري

أشكال باريتو : Pareto

تبدو أشكال باريتو **Pareto** ظاهريًا مثل الشكل العمودي لكنها تختلف في أن البيانات تُعرض حسب ترتيب تكرارها ، فمثلاً لنفرض أن هناك دراسة تتم لمعرفة أسباب فقد الكتب التي يفترض وجودها على أرفف المكتبة ، إن الفئات هي الأسباب التي يمكن أن تشمل:

- كتب وضعت على الرف بشكل خطأ.
- كتب مفقودة من المجموعة.
- خطأ في الفهرس.
- خطأ في النظام.

ويبين الشكل رقم (A3.3) وهو لشكل باريتو المركب من هذه البيانات، ويبين المحور الأفقي على اليسار عدداً من مرات التكرار بينما المحور الأفقي على اليمين هو النسبة المئوية ، وقد استخدم الخط للإشارة إلى النسب المئوية الإجمالية.



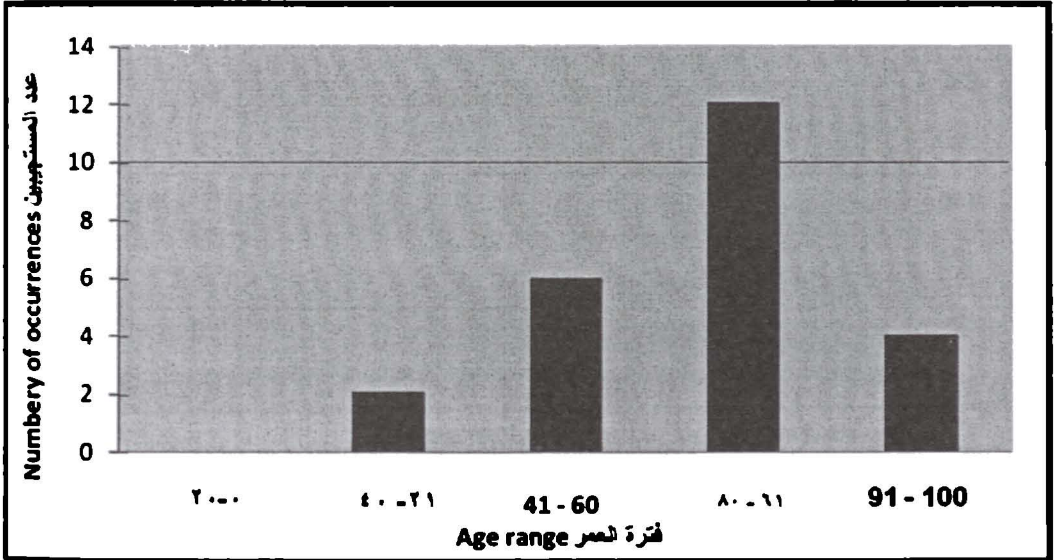
الشكل رقم (A3.3) شكل باريتو Pareto

إن أشكال باريتو مفيدة في إلقاء الضوء على أكثر القضايا أهمية في المكتبة ولإظهار النسبة المئوية للمشكلات التي يمكن حلها بحل أول X من هذه القضايا، وفي هذا المثال إذا كانت المشكلات مرتبطة بسوء الترفيف وبكتب تفقد من المجموعة ويمكن حلها، عندئذٍ يمكن تجنب ٨٠٪ من مرات الفشل بالنسبة للتعامل مع رفوف المكتبة.

الأشكال النسيجية : Histograms

تُستخدم الأشكال النسيجية لوصف توزيع البيانات، وهو مثل الشكل العمودي لكنه يستخدم لوصف عدد مرات تكرار البيانات مع محور X الذي يبين عدم تداخل فواصل في مجموعة البيانات، ويمكن استخدام البيانات في الجدول رقم (A3.2) وذلك لرسم شكل نسيجي سواءً باستخدام القيم الفعلية

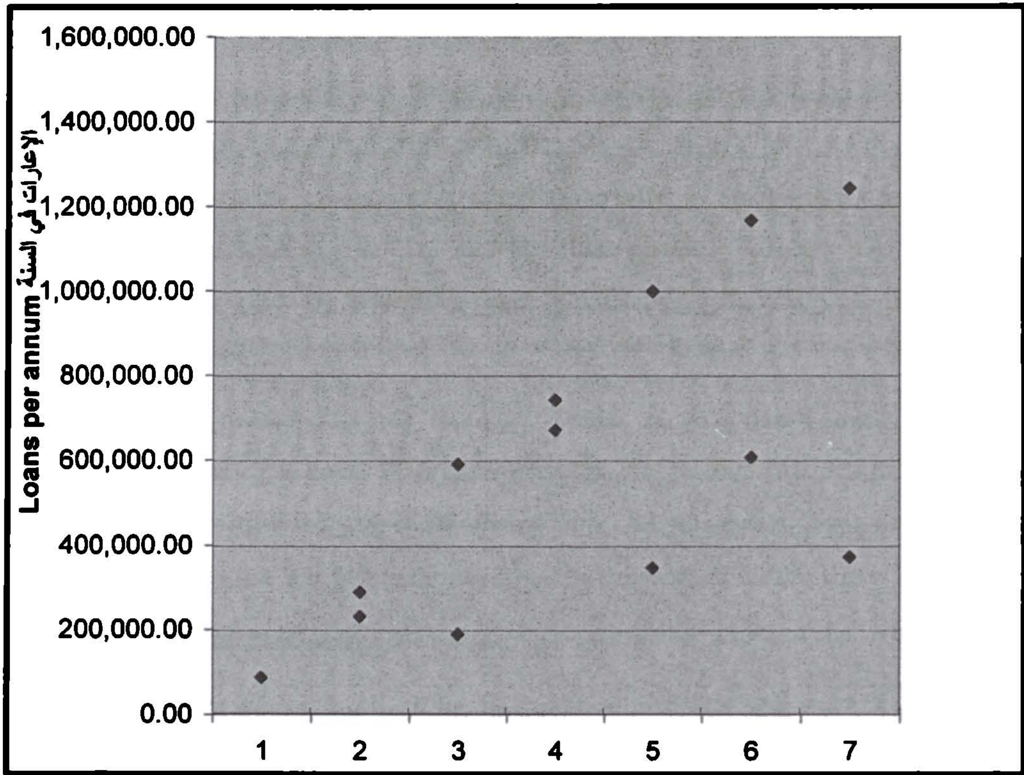
أو النسب المئوية فشكل النسيجي يمكن بالطبع أن يكون مطابقاً، والشكل رقم (A3.4) يمثل الجدول السابق.



الشكل رقم (A3.4) الشكل النسيجي

المخططات المشتتة : Scatter Plots

إن الشكل المشتت أو المبعثر هو طريقة لإظهار العلاقة بين مجموعتين من البيانات ويستخدم غالباً لوصف الارتباط المتبادل بينهما، لنفترض مثلاً أننا مهتمون بالعلاقة بين حجم ميزانيات المكتبات وعدد الكتب التي تُعار للناس، وربما نستخرج المغزى من النوع المبين في الشكل رقم (A3.5) والذي يبدو أنه يظهر الحاجة إلى العلاقة بين حجم الميزانية وبين الإعارات، لاحظ أن كل المكتبات تعرض نفس العلاقة وهذا في حد ذاته ربما كان سبباً للتعليق.



الشكل رقم (A3.5) الشكل المشتت Scatter

أشكال الرادار : Radar Charts

إن أشكال الرادار هي طريقة أخرى لوصف البيانات المفيدة ، حيث إن القضية المهمة هي تصوير مقارنات نظرية بين نواح كثيرة في حالة من الحالات، وهي تستخدم في كثير من الأحيان لإظهار نتائج تحليل الفراغ وقد استخدمت لهذا الغرض في منهجية مشروع LibQUAL™ التي تحدثنا عنها في الفصل الثالث من هذا الكتاب.

طرق أخرى لعرض البيانات الكمية :

هناك عدد هائل من الطرق الأخرى لعرض البيانات الكمية بحيث ننقل معناها ومن السهل هذه الأيام أن نستخرج أشكالاً ثلاثية الأبعاد ورسوماً تخطيطية بتوافر برمجية مثل **Microsoft Excel** و **Open Office Cale**، وذلك لاستخدام الأشكال الدائرية وما إلى ذلك. ويمكن ابتكار العرض الحيوي بواسطة بوربوينت أو **Impress** ويمكن عندئذٍ إن رغب المرء في ذلك أن يتجه إلى وثيقة أخرى.

وليس صعباً بقليل من التمرين ابتكار عروض **Flash** لكي نضمنها في الصفحة على شبكة الإنترنت، والحقيقة أن هذه التقنيات يمكن اليوم الحصول عليها ، حتى أن هناك خطراً في أن العرض يمكن أن يحجب مضمون المحتوى!

عرض البيانات الوصفية :

يتم عرض معظم البيانات الوصفية على شكل نص بالرغم من أنه في كثير من الأحيان يكون هناك بيانات كمية تدعم هذه البيانات مثلاً إذا كانت في موضوع السكان **Demographics**. وكما سبق أن تحدثنا في الملحق رقم (٢) وهو بعنوان "تحليل البيانات" فإن تنظيم هذه البيانات سيكون عادةً وفقاً للموضوعات التي تُبَيَّن من خلال استخدام العلامات **Tagging** خلال التحليل.

ونجد في كثير من الأحيان أن هناك مقداراً كبيراً من البيانات التي تجعل الاختيار من أجل العرض أمراً صعبًا ، ومع ذلك فمن الممكن إذا وضعنا في أذهاننا مسألة الجمهور، أن نختار النماذج الأكثر ملاءمة لتوضيح النظريات والأشياء التي ظهرت لنا. وينبغي أن نهتم بإيجاد النماذج الأكثر ضرورة ولكن دون التنازل عن إكمال الدراسة.

ومن الأمور الملحة بالنسبة لصلاحية الدراسة الكيفية أن يكون الشرح والتقديم نظامياً وأن يكون في أساس البيانات التي تم جمعها، ومن المهم أيضاً أن تُوضَّح الخطة المستخدمة في شرح البيانات ؛ لأن هذا أمر في غاية الدقة. وهذا يمكن تلخيصه في النص وكذلك إظهاره مع تقرير كامل بتفصيل كبير في ملحق الدراسة.

وسوف يكون عرض ما تم إيجاده من بحث وصفي في كثير من الأحيان مُرفقاً بمقارنة مع المؤلفات المنشورة المتاحة أو على الأقل مع دراسات موازية لها، وسوف يتم صياغتها بطريقة يمكن بها للقارئ أن يرى تلاحم النتائج من الدراسة التي كُتب تقرير عنها، وكذلك أمثلة البيانات المنتخبة لتوضيح ما تم إيجاده والمواد المتصلة من مصادر أخرى. ومع ذلك فإن هذا يغرينا بالانغماس في مناقشات عامة؛ والشيء الأساس هو أن يبقى المرء قريباً من البيانات التي تم جمعها في التقرير عن الدراسة.

ومن المهم بشكل خاص لكي نتيح للقارئ متابعة النقاش أن يكون هناك تقدم منطقي بالنسبة للدراسات الكيفية من مفهوم واحد أو نتيجة إلى التالي في القسم المخصص للنتائج في التقرير الذي أعددتَه. وينبغي تقديم كل موضوع وبيان الشواهد والمناقشة ثم يُتبع هذا بربطه بالموضوع التالي، وفي النهاية ينبغي ربط كل النتائج معاً بطريقة من الطرق.

كما أنه من المهم أيضًا تحديد الموضوع الذي أخذت عنه الاقتباسات، حيث يكون هناك شاهد تم تقديمه على هيئة مقتبسات ولكن مع الاحتفاظ بالسرية والمصداقية، ويمكن الحصول على هذا بواسطة بيان نوع المستجيب (مثلاً هل هو طالب، مُدرس، مدير، أمين مكتبة). ويكون من المناسب في بعض الحالات إعطاء رمز حرفي للتعريف بالأشخاص.

ونأتي بمثل، فالاقتباس التالي قد أخذ من التقرير النهائي للاتصال غير البصري Non - Visual Access بالمكتبة الرقمية، وهو استخدام واجهات المكتبة الرقمية من قبل المكفوفين والمعاقين بصرياً وهو مشروع (NOVA)، انظر الموقع: (ww.cerlim.ac.uk/projects/nova/nova_final_report.pdf)، حيث تمت مقابلة مستفيدين من المعاقين بصرياً حول تجاربهم في استخدام المواقع على الشبكة Websites، ووُجد أن هذه التجارب توضح أسلوباً واحداً من التعليقات المنسوبة إلى هؤلاء الأشخاص كالتالي:

"إنها تخبرني بأن هناك نسخة من نص واحد فقط، كالنسخة البيانية وأنا أرجح إلى الابتعاد عنها ؛ لأنها لا تكون حديثة المعلومات في كثير من الأحيان" (مستفيد معاق بصرياً).

ويجدر بنا أن نشدد على عرض المقتبسات كما دُونت دون تصحيح القواعد اللغوية، ويمكن عمل استثناءات في هذا الصدد لتوضيح المعنى ولكن ينبغي أن توضع دائماً بين قوسين. أما القضية الأخرى بالنسبة لعرض النتائج الكيفية فهي التقليل من تحيز الباحث، فهناك خطر حقيقي طالما أن كل شخص يفسر العالم بطريقته الخاصة (انظر الفصل الثاني من هذا الكتاب)، ويكمن هذا الخطر في أن الاختيار الضروري لتقديم الشاهد بطريقة ذات معنى سيؤدي إلى وضع التقارير بشكل جزئي، والطريقة الوحيدة لتجنب هذا الأمر هي استخدام الاستخبار الدقيق Peer debriefing الذي يعني أساساً تقاسم البيانات والتحليلات المؤقتة مع الزملاء، وهناك إمكانية أخرى هي استخدام الاقتباسات الكثيفة التي تمد القارئ بفرص لمراجعة النتائج التي تم إخراجها، وهناك أسلوب ثلاثي الأبعاد (انظر الفصل الأول من هذا الكتاب) ففيه حديث آخر عن تحيز الباحث.

المصادر :

يحتوي الجدول الإلكتروني القياسي والتقديم وغيره من الرزم الجاهزة المتاحة على بعض أدوات معقدة لتقديم البيانات، ومعظم رزم لوحة الجداول Spreadsheets مثلاً سوف تُكَوِّن مجموعة آلية من الأنماط المختلفة من الأشكال.

- إن "الدليل الصغير للتدريب على الإحصاء" " The Little Handbook of Statistical Practice" فيه قسم عنوانه "انظر إلى البيانات!" على الموقع: **www.tufts.edu/~gdallal/plits.html**
- طور مجلس البحث الاقتصادي والاجتماعي **The Economics and Social Council Research (ESRC)** مجموعة أدوات تتعلق بالاتصال انظر الموقع: **www.esrc.ac.uk/esrcinfo)**

وتشتمل على أقسام مثل "مرشد خطوة فخطوة لتطوير استراتيجية للاتصالات" و "ابتكار ثقافة اتصالات داخلية" " **Creating a Communications Culture Internally**" ويتضمن إرشادات مفيدة يمكن استخدامها بصفة شاملة أكثر مع أنه مخصص لِمَنح البحث.

ثبت المختصرات
والمصطلحات والكشاف

أولاً: ثبت بالمختصرات والمصطلحات الإنجليزية والتعريف بما يقابلها باللغة العربية

ACRL	Association of College and Research Libraries	جمعية مكتبات الكليات ومكتبات البحث
AHRC	Arts and Humanities Resrach Council	مجلس بحث الفنون والإنسانيات
AIA	American Institute of Architects (USA)	المعهد الأمريكي للمهندسين (الولايات المتحدة)
ALA	American Library Association	جمعية المكتبات الأمريكية
ALT	Alternative text	نص بديل
ANCOVA	Analysis of convariance	تحليل للتغاير الموافق
ANOVA	Analysis of variance	تحليل المتغيرات
ARL	Association of Research Libraries (USA)	جمعية مكتبات البحث (الولايات المتحدة)
ATAG	Authoring Tools Accessibility Guidelines	أدلة إمكانية الوصول لأدوات التأليف
BPR	Business process reengineering	إعادة صيانة خطة العمل
BSI	British Standards Institution	معهد المقاييس البريطاني
CALIMERA	Cultural Applications: Local Institutions Mediating Electronic Resource Access (EC funded project)	التطبيقات الثقافية: الوصول إلى المعاهد المحلية المتوسطة للمصادر الإلكترونية (مشروع تمويل المجموعة الموجودة EC)
CAMILE	Concerted Action on Management Information for Libraries in Europe (EC funded project)	العمل المتوافق حول المعلومات الإدارية للمكتبات الأوروبية (مشروع تمويل المجموعة الموجودة EC)
CAQDAS	Computer Assisted Qualitative Data Analysis Software	برمجية تحليل المعلومات الكيفية المساعدة من قبل الحاسوب
CBAM	Concerns Based Adoption Model	مفاهيم مبنية على النموذج المختار

CCI	Current collecting intensity (Conspectus)	جماعة الضغط الحالية (نظرة عامة)
CERLIM	Center for Research in Library & Information Management, Manchester Metropolitan University (UK)	مركز مقاييس البحث في إدارة المكتبات والمعلومات لجامعة مانشستر متروبوليتان (المملكة المتحدة)
CETIS	Center for Educational Technology Interoperability Standards (UK)	مركز مواصفات العمل المشترك لتقنية التعليم (المملكة المتحدة)
CHEA	Council for Higher Education Accreditation (USA)	مجلس اعتماد التعليم العالي (الولايات المتحدة)
CIBER	Center for Information Behaviour and the Evaluation of Research, University College London (UK)	مركز السلوك المعلوماتي وتقييم البحوث في كلية الجامعة بلندن (المملكة المتحدة)
CIBSE	Chartered Institute of Building Services Engineers (UK)	المعهد المؤسس لمهندسي خدمات المباني (المملكة المتحدة)
CILIP	Chrtered Instute of Library and Information Professionals (UK)	المعهد المؤسس لاختصاصيي المكتبات والمعلومات (المملكة المتحدة)
CIPFA	Chartered Institute of Public Finance and Accountancy (UK)	المعهد القانوني للمال والمحاسبة العامة (المملكة المتحدة)
CMM	Capability Maturity Model	نموذج قابلية النصح
COUNTER	Counting Online Usage of Networked Electronic Resources	استخدام الحساب المباشر للمصادر الإلكترونية في شبكة المعلومات
CSS	Cascading Style Sheets	صحائف ذات شكل متتال
DCLG	Department for Communities and Local Government (UK)	قسم المجتمعات والحكومة المحلية (المملكة المتحدة)
DCMS	Department for Culture, Media and Sports (UK)	قسم الثقافة والإعلام والرياضة (المملكة المتحدة)
DDA	Disablity Discrimination Act (UK)	قانون تمييز الإعاقة (المملكة المتحدة)

DECIDE	Decision Support Models: a Decision Support System for European Academic and Public Libraries (EC funded project)	نماذج دعم القرار: نظام دعم القرار للأكاديميات الأوربية والمكتبات العامة (مشروع ممول من قبل EC)
DECIMAL	Decision-making in Libraries: Decision Research for the Development of Integrated Library Systems (EC funded project)	صنع القرار في المكتبات: بحث القرار من أجل تطوير النظم المتداخلة للمكتبات (الممولة من قبل EC)
DNER	Distributed National Electronic Resource (now the JISCIE)	مصادر المعلومات الإلكترونية الموزعة (الآن أصبح JISCIE)
DRC	Disability Rights Commission (UK)	هيئة حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة
EBIP	Evidence-based information practice	تدريب المعلومات بناءً على المشاهدة
EBL	Evidence-based librarianship	المكتبات والمعلومات بناءً على المشاهدة
EBP	Evidence-based practice	التدريب بناءً على المشاهدة
ECS	Existing collection strength (Conspectus)	قوة المجموعات الموجودة (نظرة عامة)
EDNER	Formative Evaluation of the DNER (project)	تقييم شكلي لمصادر المعلومات الإلكترونية الوطنية الموزعة DNER (مشروع)
EFQM	European Foundation for Quality Management	المؤسسة الأوربية لإدارة الجودة
EMOHA	East Midlands Oral History Archive (UK)	أرشيف التاريخ الشفوي لشرق البلاد (بريطانيا)
EQLIPSE	Evaluation and Quality in Library Performance: System for Europe (EC funded project)	التقييم والجودة في أداء المكتبة: نظام لأوربا (مشروع ممول من قبل EC)
FLICC	Federal Library and Information Center Committee (USA)	جمعية مركز المكتبات والمعلومات الفدرالي (الولايات المتحدة)

FLINK	Federal Library and Information Network (US)	شبكة المعلومات الفدرالية للمكتبات والمعلومات (الولايات المتحدة)
GLO	Generic learning outcome	نتيجة مكونة من التعليم
GRP	Gross regional product	الإنتاج الإجمالي القومي
HEFCE	Higher Education Funding Council for England	مجلس تمويل التعليم العالي في إنكلترا
HELICON	Health Libraries and Information Confederation (UK)	اتحاد مكتبات ومعلومات المجال الصحي
HTML	Hyper Text Markup Language	لغة تجميع النص الترابطي
ICOLC	International Coalition of Library Consortia	تحالف دولي لتجمع المكتبات
IE	Information environment (JISC, UK)	بيئة المعلومات (JISC المملكة المتحدة)
IFLA	International Federation of Library Associations and Institutions	الاتحاد الدولي لجمعيات ومعاهد المكتبات
IMLS	Institute of Museum and Library Services (USA)	معهد خدمات المتاحف والمكتبات (الولايات المتحدة)
IMRI	Information Management Research Institute, University of Northumbria at Newcastle (UK)	معهد البحث في إدارة المعلومات، جامعة نورثمبريا في نيوكاسل (المملكة المتحدة)
ISO	International Organization for Standardization	المنظمة الدولية للمقاييس
I-SRC	I-Society Research & Consultancy Group, University of Northumbria at Newcastle (UK)	مجموعة جمعية البحث والاستشارة، جامعة نورثامبريا بنيوكاسل (المملكة المتحدة)
IUMPI	Information Use Management and Policy Institute (USA)	معهد إدارة استخدام المعلومات وسياستها (الولايات المتحدة)
JANET	Joint Academic Network (UK)	الشبكة الأكاديمية المشتركة (المملكة المتحدة)

JCR	Journal Citation Reports	تقارير عن مواقع المجلات
JISC	Joint Information Systems Committee (UK)	جمعية نظم المعلومات المشتركة (المملكة المتحدة)
LIRG	Library and Information Research Group (SIG of CILIP)	مجموعة البحث في المكتبات والمعلومات (SIG من CILP)
LISU	Library and Information Statistics Unit, Loughborough University (UK)	وحدة إحصاءات المكتبات والمعلومات، جامعة لوبورو Loughborough (المملكة المتحدة)
LoU	Levels of use	مستويات الاستخدام
LSC	Learning and Skills Council (UK)	مجلس التعلم والمهارات (المملكة المتحدة)
MANOVA	Multivariate analysis of variance	تحليل متعدد للمتغيرات
MIMAS	Manchester Information and Associated Services (UK)	معلومات مانشستر والخدمات المشاركة (المملكة المتحدة)
MINES	Measuring the Impact of Networked Electronic Services (ARL New Measures Programs	قياس أثر الخدمات الإلكترونية على الشبكة (برنامج المقاييس الجديد ARL)
MINSTREL	Management Information Software Tool: Research in Libraries (EC funded project)	أداة برمجة + معلومات الإدارة: البحث في المكتبات (مشروع ممول من EC)
MLA	Museums, Libraries and Archives Council (UK)	مجلس المتاحف والمكتبات ودور الأرشيف (المملكة المتحدة)
MLE	Managed learning environment	بيئة التعليم المنظم
NBL	Narrative-based librarianship	المكتبات والمعلومات على أساس رواية
NBP	Narrative-based practice	التدريب بناءً على الرواية
NCES	National Center for Education Statistics (USA)	المركز الوطني لإحصاءات التعليم (الولايات المتحدة)
NIACE	National Institute of Adult Continuing Edication (UK)	المعهد الوطني لتعليم الكبار المستمر (المملكة المتحدة)
NISO	National Information Standards Organization (USA)	نظم هيئة مقاييس المعلومات الوطنية (الولايات المتحدة)

NOAA	National Oceanic and Atmospheric Administration (USA)	الإدارة الوطنية للمحيطات والأرصاد الجوية (الولايات المتحدة)
OAI-PMH	Open Archives Initiative – Protocol for Metadata Harvesting	مبادرة الأرشيف المفتوح وبروتوكول للحصول على البيانات المعيارية
OBE	Outcome-based evaluation	تقييم بناءً على النتيجة
OCUL	Ontario Council of University Libraries (Canada)	مجلس أونتاريو للمكتبات الجامعية (كندا)
OPAC	Online Public Access Catalogue	الفهرس العام المباشر المتاح للجمهور
PLG	Public Libraries Groups (UK)	مجموعة المكتبات العامة (المملكة المتحدة)
PN	The People's Network (UK)	شبكة معلومات الناس (المملكة المتحدة)
QMM	Quality Maturity Model	نموذج نضوج الجودة
RATER	Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, Responsiveness (SERVQUAL methodology)	الجدارة باللغة، الضمان، الوضوح، التعاطف، الاستجابة (منهجية نوعية الخدمة SERVQUAL)
RCT	Randomized controlled trial	التجربة العشوائية المحكمة
RDF	Resource Description Framework	إطار وصف المصادر
RDN	Resource Discovery Network (now Intute) (UK)	شبكة استكشاف المصادر (الآن Intute) (المملكة المتحدة)
RLG	Research Libraries Group (USA)	مجموعة مكتبات البحث (الولايات المتحدة)
RSC	Regional Support Center (JISC) (UK)	مركز الدعم الإقليمي (FISC، المملكة المتحدة)
SAILS	Standardized Assessment of Information Literacy Skill (ARL New Measures programe)	التقنين القياسي لمهارات الوعي المعلوماتي (ARL، برنامج المقاييس الجديدة)
SCI	Science Citation Index	كشاف الاستشهادات المرجعية في العلوم
SCL	Society of Chief Librarians (public libraries) (UK)	جمعية أمناء المكتبة الرئيسيين (المكتبات العامة، المملكة المتحدة)

SCONUL	Society of College, National and University Libraries (formerly the Standing Conference of National and University Libraries) (UK)	جمعية مكتبات الكليات والمكتبات الوطنية والجامعية (سابقاً مؤتمر المكتبات الوطنية والجامعية (المملكة المتحدة).
SD	Standard deviation	انحراف معياري
SPICE	Setting; Perspective; Intervention; Comparison; Evaluation (EBP methodology)	البيئة الخلفية، وجهة النظر، التوسط، المقارنة، التقييم (منهجية EBP)
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences	الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية
TEAL	The Effective Academic Library	المكتبة الأكاديمية الفعالة
TQM	Total quality management	إدارة الكفاءة بشكل كامل
UAAG	User Agents Accessibility Guidelines	أدلة إمكانية التوصل بالنسبة لوكلاء المستخدم
UCE	University of Central England (UK)	جامعة وسط انجلترا (المملكة المتحدة)
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization	منظمة التربية والعلوم والثقافة في الأمم المتحدة
VITAL	The Value and Impact of IT Access in Public Libraries (project)	قيمة وأثر الوصول إلى تقنية المعلومات في المكتبات العامة (مشروع)
VLE	Virtual learning environment	بيئة التعليم الافتراضي
VRE	Virtual research environment	بيئة البحث الافتراضي
W3C	World Wide Web Consortium	اتحاد تجمع الشبكة عبر العالم
WAI	Web Accessibility Initiatve	مبادرة الوصول عبر الشبكة
WCAG	Web Content Accessibility Guideline	أدلة قابلية الوصول لمحتوى الشبكة
WLN	Western Library Network (USA)	شبكة المكتبة الغربية (الولايات المتحدة)
XML	eXtensible Markup Language	لغة التجميع الموسعة

ثانيًا/كشاف بالموضوعات :

Index

- أ -

- ز -

الزبون انظر أيضاً المستفيد ورضا الزبون

- س -

السكان انظر المجتمع

سلسلة النتائج الأساسية

السمات الشخصية

- ش -

شبكة الناس (PN)

- ص -

الصفات الشخصية انظر السمات الشخصية

صنع القرار في المكتبات: بحث القرار لتطوير الأنظمة المندمجة للمكتبات (DECIMAL)

صورة الشخص في المجتمع

- ط -

طرق البحث

الإيجابية

دراسة الحالات

الكمية

الكيفية

الميداني

النسبية

- ع -

العاصمة الاجتماعية

عجلة مقارنة الأداء

- ف -

- ق -

قوة المجموعة

قياس آثار التوظيف

قياس تأثير الخدمات الإلكترونية الشبكية (MINES)

قيمة وتأثير الحصول على تقنية المعلومات في المكتبات العامة (VITAL)

- ك -

الكفاءة

كفاءة التشغيل

- م -

ما بعد الإيجابية

مبادرة الأرشيف المفتوح – بروتوكول للحصول على البيانات المترفعة (OAI – PMH)

مبادرة مقاييس جديدة

المباني

المثابرة

المجتمع

مجموعات التركيز

المحتوى

المُدخلات

مراجعة المباني بعد سكنها وإكمال هندستها (PROBE)

المرشد

مرشد المقابلة

الاستثمار في الناس

المستفيد انظر أيضاً الزبون

- ن -

- هـ -

- و -

الكتاب

يناقش الكتاب ، عبر أربعة عشر فصلاً ، موضوع قياس الأداء أو تقييم الأداء في المكتبات ، حيث يعبر عن مبادئ وتقنيات المقاييس التي يمكن بها تقييم خدمات المكتبة وبرامجها ، بالإضافة إلى ذلك يلقي الكتاب الضوء على الكثير من القضايا والمبادرات التي ترتبط بموضوع قياس الأداء في المكتبة وهي :رضا المستفيدين والتأثير عليهم ، والتأثير الاجتماعي والاقتصادي ، والبنية التحتية ، والموظفون ، وتقييم الأداء ، وبطاقة التسجيل المتوازنة ، والمعايير ، والمدخلات والمخرجات والعمليات . وهذا العمل موجه بالدرجة الأولى إلى المتدربين في شؤون المكتبات والمعلومات والقائمين عليها.

المؤلف

الأستاذ الدكتور سليمان بن صالح العقلا.

- ✓ دكتوراة في علوم المكتبات والمعلومات من جامعة إنديانا - أمريكا عام ١٤١٣هـ.
- ✓ ماجستير في علوم المكتبات والمعلومات من الجامعة نفسها عام ١٤٠٢هـ.
- ✓ أستاذ بقسم علوم المكتبات بكلية الآداب - جامعة الملك سعود بالرياض ١٤٢٧هـ.
- ✓ عميد شؤون المكتبات بجامعة الملك سعود ١٤١٨ - ١٤٢٧هـ.
- ✓ رئيس قسم علوم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب - جامعة الملك سعود ١٤٢٠ - ١٤٢١هـ.
- ✓ وكيل عميد شؤون المكتبات بجامعة الملك سعود ١٤١٤ - ١٤١٨هـ.
- ✓ رئيس مجلس إدارة جمعية المكتبات والمعلومات السعودية ١٤٢١ - ١٤٢٧هـ .
- ✓ رئيس اللجنة المؤقتة لتأسيس جمعية المكتبات والمعلومات السعودية ١٤٢٠ - ١٤٢١هـ.

ردمك: ٢ - ٣٢٥ - ٠٠ - ٩٩٦٠ - ٩٧٨
ISBN: 978 - 9960 - 00 - 325 - 2